

## Las normas de calidad: ISO 9000:2000 como instrumento para la certificación de organizaciones educativas

Javier Augusto Nicoletti

### Resumen

De un tiempo a esta parte, la calidad se ha convertido en un tema recurrente, tanto a nivel de conversación como de reflexión científica, de actuaciones prácticas, de desarrollos técnicos y tecnológicos y hasta de investigación aplicada. Este artículo intenta ser un aporte más de fundamentación para el vivo debate sobre la certificación y la gestión de la calidad en las organizaciones educativas. Para ello pretende adentrarse en conocer uno de los modelos de gestión de la calidad de mayor aplicación como son la serie de Normas ISO 9000-2000 en relación con su puesta en práctica y colaboración para la mejora de la calidad educativa en el mundo contemporáneo.

**Palabras Clave:** Calidad; Normas ISO 9000-2000; Certificación; Organizaciones Educativas; Mejora de la Calidad Educativa.

### Abstract

*For some time now, quality has become a recurrent topic, both at the level of conversation and scientific reflection, practical performance, technical and technological development including applied research. This article was written with the intention to contribute to the foundations of the open debate on the certification and quality management in educational organizations. To that effect, it will delve into one of the most recurrently applied models for management improvement: the ISO 9000-2000 Regulations in relation to their application and collaboration for the improvement of educational quality in the contemporary world.*

*Keywords: Quality; ISO 9000-2000 Regulations; Certification; Educational Organizations; Educational quality improvement.*

## 1. Introducción

Ante el vivo debate sobre la certificación y la gestión de la calidad en las organizaciones educativas, este artículo intenta ser un aporte más de fundamentación adentrándose en conocer uno de los modelos de gestión de la calidad de mayor aplicación como son la serie de Normas ISO 9000-2000 en relación con su puesta en práctica y colaboración para la mejora de la calidad educativa en el mundo contemporáneo.

## 2. La 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, Bargueños Fariñas 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 lema, según Brocka (1994), puede ser suficiente para generar una serie de cambios en el producto o servicio; lo 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, juntas, conducen a la misión de la misma; a su vez, ese enunciado de la misión, indica su compromiso con la calidad.

## **2. 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 (Sebastián Pérez, Bargueños Fariñas 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 los 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 Serie ISO opera con tres normas generales: la ISO 9000:2000, la ISO 9001:2000 y la ISO 9004:2000.

La primera de ellas (ISO 9000:2000), 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 (ISO 9001:2000), 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 (ISO 9004:2000), referida 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 sólo 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. Sin embargo, no tiene la intención de que sea utilizada con fines contractuales o de certificación.

La mejora continua asegurará que las organizaciones usuarias de las normas no solamente hagan las cosas bien (eficiencia), sino además que hagan las cosas correctas (eficacia), creando una base robusta en permanencia, nombre, imagen y reputación.

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

1. Organización enfocada al 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.

Martínez Mediano (2006), aporta 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 beneficiarán recibiendo productos válidos y fiables conforme a los requisitos.
- Las personas en la organización, se beneficiarán porque habrá mejoras en las condiciones de trabajo, incremento en la satisfacción del puesto de trabajo, mejoras en la salud y seguridad, mejoras en la moral y el clima de relaciones y, en definitiva, mejoras en la estabilidad del propio empleo.
- Los dueños e inversores, se beneficiarán porque habrá aumento en el beneficio de la inversión, mejoras en los resultados operacionales y aumento en las ganancias.
- Los proveedores, se beneficiarán 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 medioambiental y aumento de la seguridad.

### 3. Las Normas de Calidad ISO 9000:2000 como instrumento para la Certificación

Se ha señalado que el objetivo de las normas ISO es la certificación de la calidad; ahora bien, del mismo modo, cabe destacar su función como instrumento para dicha certificación. El objetivo sirve a su vez como instrumento, es decir, que el medio y el fin coinciden en las Normas de Calidad ISO 9000:2000.

La Certificación consiste en atestiguar que un producto, proceso o servicio se ajusta a determinadas normas técnicas, con la correspondiente expedición de un acta o marca de conformidad.

La actividad de emisión de documentos que atestigüen la Calidad, es llevada a cabo por las entidades de certificación, públicas o privadas, constituidas con la finalidad de establecer la conformidad, solicitada por carácter voluntario de una determinada organización.

La certificación se realiza mediante auditorías, las cuales, a partir de un examen metódico e independiente, determinan si las actividades y los resultados satisfacen las disposiciones previamente establecidas (Martínez Mediano, 2001). La única Norma que otorga la certificación de los SGC es la ISO 9001:2000.

Dicha certificación se organiza a escala nacional, a partir de una organización nacional capacitada para acreditar a organismos nacionales de certificación (por ejemplo, el IRAM en la República Argentina).

El certificado se otorga por un período determinado. Durante ese tiempo el organismo de certificación realiza auditorías de seguimiento periódicas en fechas acordadas mutuamente, que pueden ser una o dos veces por año (AAVV, 2006).

Las instituciones que pretendan desarrollar un mejoramiento a partir de tales caminos deberán elaborar una política de calidad, que incluya propósitos y objetivos generales para la Certificación de Calidad.

Según las Normas ISO, la Política de Calidad constituye un elemento más de la política de la corporación y, por ende, debe ser definida y documentada (conjuntamente con los objetivos de la calidad y su compromiso con la misma), siendo ésta pertinente a los objetivos organizacionales del proveedor, y a las expectativas y necesidades del cliente. La Norma ISO 9001:2000, establece que la política de calidad debe ser definida por la Dirección de la organización con responsabilidades ejecutivas, asegurándose que su política se ha entendido, se ha implementado y se mantiene en todos los niveles de la organización (Folgar, 1996). También, debe ser fácil de

entender, relevante para la organización y ambiciosa, pero que pueda alcanzarse (Peach, 1999).

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería incluir los siguientes propósitos básicos de una organización:

- Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y otras partes interesadas (empleados, proveedores, propietarios, sociedad) para lograr ventaja competitiva y para hacerlo de una manera eficaz y eficiente.
- Obtener, mantener y mejorar el desempeño global de una organización y sus capacidades.

#### **4. 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 una agencia u 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 de certificación (Ley de Industria de España, 21/1992 y Real Decreto N° 2200/1995).

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 significativo 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: la calidad, la equidad, y la participación. Estos ejes, deben constituirse en los principios de toda acción, independiente 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 - Trombetta, 1996).

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

Ahora bien, más 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 (más importantes) 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; o detección y análisis de los motivos de no conformidad;
- eliminación de las causas de problemas mediante las intervenciones adecuadas de corrección.

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, sí lo constituye el interés por las Normas ISO 9000, el cual es de origen relativamente reciente, ya

que desde comienzos de la década del 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 a 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 pretenden conseguir.

La realidad da cuenta que la cifra de instituciones y departamentos certificados a través de las Normas ISO 9000 se halla en aumento, particularmente entre los ofertores de formación profesional y formación profesional continua.

Robert Peach (1999), haciendo referencia a la aplicabilidad de las Normas en Educación, apunta que un sistema de calidad como las Normas ISO, proporciona un medio para evaluar muchas actividades de todo un distrito escolar, desde el diseño de los planes de estudio, hasta la implementación de la Educación.

En cuanto a la idoneidad para la adecuación de las Normas en la enseñanza, se plantean las siguientes razones (Van den Berghe, 1998):

- la promoción de una imagen de alta calidad, muy visible y de alta credibilidad;
- una forma de responder a los factores externos y, en particular, a las presiones de los clientes (directas o indirectas), los gobiernos o los organismos de financiación;

- un método para desarrollar un sistema completo de aseguramiento de la calidad que abarque a toda la organización;
- la necesidad de mejorar una serie de actividades específicas de la organización.

Una interpretación publicada por el Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional, sostiene que en general las instituciones educativas se plantean cuatro argumentos para adecuar las Normas ISO a sus instituciones:

- la promoción de una imagen de alta calidad, brillo y credibilidad;
- respuesta a factores externos;
- desarrollar un sistema completo de aseguramiento de la calidad;
- mejora de actividades específicas de la organización.

En las guías para la aplicación de las Normas ISO 9000:2000 en Instituciones Educativas se combinan adecuadamente la Norma ISO 9001:2000 y la Norma 9004:2000. Estas dos normas forman lo que se llama *el par coherente*. En la Norma 9001 se establecen los requisitos auditables para certificar la calidad y en la Norma 9004 se ofrecen las directrices para la mejora del desempeño del sistema de gestión de la calidad. Las estructuras alineadas de ISO 9001 e ISO 9004 se han diseñado para animar a las organizaciones a mirar sus actividades desde un punto de vista del proceso y, también, para ir más allá del logro del certificado/registro.

Entre los elementos que las distintas versiones de las Normas ISO comparten, está el hecho de poseer una serie de términos y definiciones comunes que permiten un patrón mínimo de aplicabilidad de su normativa. Como muchos de estos términos se han originado (conjuntamente con el modelo en sí) para fines de mejora de la calidad en empresas industriales y de producción, es necesario clarificar cuál sería el sentido de muchos de éstos, con el fin de ser adecuados a las instituciones de enseñanza.

A partir de la interpretación de la norma, el primer paso en el cambio conceptual orientado al campo educativo, es entender que la Educación, bajo estos parámetros, es un producto, acordando la definición de producto como resultado de un proceso. La Educación es el resultado de un proceso, luego es un producto, entendido como la mejora en los conocimientos, las aptitudes intelectuales, competencias, hábitos y actitudes del educando.

El más trascendente de esos términos es el de *cliente*, es decir la organización o persona que recibe un producto, el cual en educación, y en general para todas las normas ISO, es el educando. A su vez, el concepto de parte interesada, también utilizado en organizaciones de tipo productivas o industriales, es entendido para éstas como persona o grupo que tiene interés en el desempeño o el éxito de una organización. En términos educativos, esta parte interesada puede ser una asociación de padres u otra organización educativa (Orthusteguy, 2007).

Entonces, el segundo paso es aceptar que quienes reciben la Educación son los clientes, definiendo cliente como persona u organización que recibe un producto. Los clientes de una organización educativa pueden ser: educandos; padres o tutores; organizaciones que contratan servicios educativos; Estado Nacional, provincias, municipios cuando contratan servicios para terceros; empleadores y futuros empleadores; organizaciones educativas receptoras de educandos provenientes de un nivel diferente o inferior de formación.

El tercer paso, será el cambio conceptual de la definición de Calidad: cumplir siempre los requisitos de los clientes de la organización educativa. Para poder cumplir los requisitos, primero es necesario identificarlos. En la Educación formal, en general, los requisitos básicos de la enseñanza están reglamentados. De cualquier manera la organización educativa debe tener en cuenta que estos requisitos reglamentados son los básicos y debe considerar la posibilidad de agregar requisitos adicionales que satisfagan otras necesidades y expectativas de sus clientes. La Norma puede ser aplicada voluntariamente en todo tipo de organización, de gestión pública o privada, que provea servicios educativos (ya sea dentro del sistema formal o no formal, y ya sea bajo cualquier modalidad

de enseñanza presencial, semi-presencial o a distancia). Está dirigida puntualmente a: Establecimientos de Educación Inicial, Educación General Básica, Polimodal, de Educación Superior, Profesional y Académica de Grado, Institutos de Formación Docente o equivalentes, Colegios e Institutos Universitarios, Universidades, establecimientos de Educación Especial, Educación de Adultos, Educación Artística, de Regímenes Especiales (internados, de libertad restringida obligatoria o prisiones, con capacidades restringidas), Organizaciones Empresarias no especializadas, Organizaciones Sindicales, Organismos Gubernamentales (destinados a la capacitación), y capacitadores profesionales independientes (IRAM, 2001).

Van den Berghe, (1998) aporta las diferencias en cuanto a la aplicación de las Normas ISO, en relación a los tipos de ofertores educativos o formativos:

- Comparados con las escuelas o las instituciones de enseñanza superior, los ofertores de formación continua constituyen candidatos más probables a obtener la conformidad con las ISO 9000.
- Los ofertores de formación profesional son también candidatos más idóneos a las ISO 9000 que los institutos o centros de enseñanza general (por su vinculación más estrecha con el mercado del empleo, con sus preocupaciones y cultura en torno a la calidad).
- Las ISO 9000 resultan probablemente más idóneas para los centros grandes que para los pequeños (tienen economías de escala, necesitan de un control más formalizado de los procesos en los centros mayores).
- Cuanto más variada e individualizada sea la oferta de enseñanza o formación, más tiempo exigirá obtener un certificado ISO 9000.

Si bien las instituciones educativas tienen objetivos similares, sus misiones, roles y planes particulares varían en gran medida. Los requisitos específicos y los factores críticos para el éxito difieren de una institución a otra. El uso de un único conjunto de criterios para

abarcar todos los requisitos de todas las instituciones se fundamenta en el principio de que esos requisitos necesitan interpretarse en términos de misiones específicas. Los criterios referentes al área de aprendizaje son más explícitos porque esta exigencia es común a todas las instituciones educativas, independientemente de sus misiones esenciales. Pero el desarrollo y enfoque del aprendizaje depende de la visión y la misión de la institución y de su conducción. Por ejemplo, los resultados informados por escuelas de comercio, facultades de ingeniería y escuelas de música, serán diferentes. Sin embargo, los tres tipos de instituciones seguramente mostrarán las mejoras de año en año en los resultados específicos de su misión para demostrar la eficacia y eficiencia de los esfuerzos para su mejora en el desempeño (Fundación Premio Nacional de la Calidad, 2002).

Para ciertos analistas, la estandarización de un sistema de calidad no implica que los bienes, servicios o formación de los alumnos tengan que ser iguales en todo el mundo; la normalización de los sistemas y procesos apela al diseño particular de lo que la organización desea lograr, a la documentación de cómo se hacen las cosas y a la verificación de cómo se hicieron. La calidad de la educación se podrá certificar por un agente externo si previamente se establece un proyecto escolar y un sistema de gestión de calidad, coordinados por un sistema de gestión escolar, donde el registro del aprendizaje de cómo se hacen mejor las cosas se convierta en un eje de actuación (Hernández Ruíz, 1998).

Es por ello que, la literatura especializada, señala que es indispensable considerar que la metodología y los criterios de gestión de calidad que se apliquen en las instituciones educativas, deben ser adaptadas con la debida adecuación a sus características distintivas. La modalidad de la aplicación tendrá que considerar las particularidades del hecho educativo que involucra a las personas en procesos complejos con resultados parcialmente tangibles y no absolutamente predecibles (Carbone, 2002).

Además, algunos expertos, reconocen que el sistema de las Normas ISO 9000 presenta algunas desventajas intrínsecas para el sector educativo y requieren, por ello, 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, por ende, 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.

## 5. Conclusión

Como ya es sabido, el concepto de calidad no es un concepto unívoco, y mucho menos en términos educativos, ya que hay muchos criterios y enfoques para abordarla, y muchas formas de entender su implementación y sus beneficios. Es por ello que no hay un paradigma general que permita unificar criterios al corto plazo, y por ende, las diferencias en materia de visión, objetivos y valores vinculados a la educación, seguirán un derrotero marcado por el debate y los contrapuntos.

A partir de los puntos desarrollados en el artículo, y tomando como fuente enriquecedora el vivo debate sobre la certificación y la gestión de la calidad en las organizaciones educativas, cabe concluir que el modelo de gestión de calidad de la serie de Normas ISO 9000-2000, cobra vigencia y esplendor en relación con su puesta en práctica y colaboración para la mejora de la calidad educativa en el mundo contemporáneo.

## Referencias

- AAVV (2005). *Las normas ISO para la calidad de los servicios*. Buenos Aires. IRAM.

- AAVV, (2006) *Una introducción a ISO 9000:2000*. Rosario. Facultad de Ingeniería Electrónica de la Universidad Nacional de Rosario de la Argentina.
- AEC. Asociación Española para la Calidad. ([www.aec.es](http://www.aec.es))
- Asociación Europea para la Gestión de la Calidad. ([www.efqm.org](http://www.efqm.org)).
- Brocka, B. y Brocka, S. (1994). *Quality Management (Gestión de la Calidad). Como aplicar soluciones de los expertos*. Buenos Aires. Ed. Vergara.
- Carbone, M. (2002). *¿Por qué Calidad Educativa?*. En XVII Jornada IRAM-Universidades. Buenos Aires.
- Cinterfor (2005). *Competencias y Evaluación; dos vías hacia la mejora de la calidad en la educación*. Montevideo. Ed. Cinterfor/OIT.
- Fanelli-Trombetta (1996). *Diferenciación institucional y reformas curriculares en los sistemas de Educación Superior*. Buenos Aires. MECyT.
- Folgar, O. (1996). *ISO 9000. Aseguramiento de la calidad*. Buenos Aires. Machi.
- Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad -FUNDIBEQ- (2005). "Glosario Iberoamericano de Términos de Calidad y Excelencia". ([www.fundibeq.org](http://www.fundibeq.org)).
- Fundación Premio Nacional a La Calidad 2002. *Modelo de Evaluación de la Gestión de Calidad para Instituciones Educativas*. Buenos Aires. MECyT.
- Gento Palacios, S. (1998). *Implantación de la calidad total en las instituciones educativas*. Madrid. UNED.
- \_\_\_\_\_ (2004). *Guía práctica para la investigación en educación*. Madrid. Sanz y Torres S.L.
- \_\_\_\_\_ (2004). *Supervisión Educativa*. Madrid. Sanz y Torres S.L.
- Guibert, M. (1999). *En busca de la Calidad Educativa*. En Diario "La Nación". Buenos Aires, 17 de diciembre de 1999.

- Instituto Argentino de Normalización -IRAM- (www.iram.com.ar)
- Instituto Argentino de Normalización. (2001). *Guía de Interpretación de la Norma IRAM-ISO 9001 para la Educación*. IRAM 30000:2001. Buenos Aires. IRAM.
- ISO -International Organization for Standardization-. (www.iso.org)
- Ley de Industria de España, 21/1992
- Marchesi, A. y Martín, E. (1998). *Calidad de la enseñanza en tiempos de cambio*. Madrid. Alianza Editorial.
- 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). *Preguntas Frecuentes sobre las normas ISO 9000*. Traducción de la página de ISO. Madrid. UNED.
- Martínez Mediano, C. y González Galán, A. (2001). *La Evaluación para la mejora de la calidad de los centros educativos*. Madrid. UNED.
- Orthusteguy, F. (2007). *ISO 9000 y Calidad Educativa*. En I Seminario de Formación y Capacitación Docente para Graduados. Buenos Aires. UNLaM - IRAM.
- Peach, R. (1999). *Manual de ISO 9000*. México. McGraw Hill.
- Pérez Juste, R. (1998). *La Calidad de la Educación Universitaria. Peculiaridades del Modelo a Distancia*. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, pp: 13 -27. Vol.1. Nº 1. Madrid.
- \_\_\_\_\_ (2006). *Evaluación de programas educativos*. Madrid. La Muralla.
- Real Decreto de España, Nº 2200/1995
- Red Iberoamericana para la acreditación de la calidad de la Educación Superior. RIACES (2004). *Glosario Internacional RIACES*

- Evaluación de la calidad y acreditación. Documento Madrid 2004.* Madrid. Aneca.
- Sebastián Pérez, M.A., Bargueño Fariñas, V. y Novo Sanjurjo, V. (2005). *Gestión y control de Calidad.* Madrid. UNED.
- Senlle, A. (2001). *ISO 9000-2000. Calidad y Excelencia.* Ed. Gestión 2000. Barcelona.
- UNESCO (1998). *Declaración mundial sobre la Educación superior en el siglo XXI.* (www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration\_spa.htm)
- 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. N°6. Año: 2001. Santiago de Chile.
- Van den Berghe, W. (1998). *Aplicación de las normas ISO 9000 a la enseñanza y la formación.* Revista Europea de la Formación Profesional. CEDEFOP, N° 15 (www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/calidad/doc/cedefop1.htm)

#### Sobre el autor

El autor es Jefe del Laboratorio de Investigación Educativa. Universidad Nacional de La Matanza ([www.unlam.edu.ar](http://www.unlam.edu.ar)). Argentina.

E-mail de contacto: [lie@unlam.edu.ar](mailto:lie@unlam.edu.ar)