



**UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE PUEBLA**

**DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
FACULTAD DE PEDAGOGÍA**

TÍTULO

**ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN;
¿GARANTÍA DE CALIDAD EN
EDUCACIÓN SUPERIOR?**

TESIS

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE

MAESTRO EN EDUCACIÓN

P R E S E N T A:

JOSEFINA ARACELI ROSAS BLANCO

PUEBLA, PUE. JULIO 2005



UPAEP – Secretaría General

Dirección General de Apoyos Académicos

Dirección del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

Biblioteca Central - **Karol Wojtyla**

Tesis Digitales Restricciones de uso:

DERECHOS RESERVADOS ©

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de textos, imágenes, gráficas, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente de donde la obtuvo mencionando el autor o autores involucrados en el documento.

Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DEDICATORIA

*A mi querido padre **JOSÉ LUÍS** +
Tu oveja perdida, se encontró.*

*A mis dos madres **MA. LUISA** +
y JOSEFA MAGDALENA
Son un gran ejemplo.*

*A mis cinco hermanos,
LORA, PEPE, ALE, CLAU y TONY
Siempre juntos.*

*A mí amado esposo y compañero eterno
EDUARDO
Eres lo que mi vida necesitaba.*

AGRADECIMIENTO

A DIOS

Sin darle nada, me ha ofrecido todo.

A MI FAMILIA

Los amo.

AL INSTITUTO WASHINGTON A.C.

Me ha dado una gran lección.

A LA DRA. LOURDES REYES VERGARA

Por su conocimiento, experiencia y dedicación.

ÍNDICE GENERAL.

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
RESUMEN	v
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.	
METODOLOGÍA	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	3
1.2. OBJETIVOS.	4
1.2.1. OBJETIVO GENERAL.	4
1.2.2. OBJETIVOS PARTICULARES.	5
1.3. HIPÓTESIS.	5
1.4. OBTENCIÓN DE DATOS.	6
1.5. INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.	7
1.6. LIMITACIONES.	7
CAPÍTULO II	
INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR	
2.1. DESCRIPCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR.	8
2.2. CARACTERÍSTICAS DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR.	8
2.3. RÉGIMEN JURÍDICO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR.	10
2.4. ÁMBITO ADMINISTRATIVO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR.	13
2.5. FUTURO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR.	17
2.5.1. INTERNACIONAL.	17
2.5.2. AMERICA LATINA.	18
2.5.3. MÉXICO.	20
CAPÍTULO III	
CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	
3.1. FILOSOFÍA DE LA CALIDAD.	22
3.1.1. DEFINICIÓN.	22

3.1.2. ORÍGENES Y EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD.	24
3.1.3. ORÍGENES EN MÉXICO.	29
3.2. POLÍTICAS DE CALIDAD EDUCATIVA EN MÉXICO.	30
3.2.1. PROGRAMA PARA LA MODERNIZACIÓN EDUCATIVA 1989-1994.	31
3.2.2. PROGRAMA DE DESARROLLO EDUCATIVO 1995-2000.	32
3.2.3. PROGRAMA NACIONAL DE EDUCACIÓN 2001-2006.	33
3.2.4. PROGRAMA INTEGRAL DE DESARROLLO EDUCATIVO. PUEBLA. 1999-2005.	35
3.3. CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR.	37
3.3.1. CALIDAD EDUCATIVA.	37
3.3.2. CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR.	40

CAPÍTULO IV

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR.

4.1. EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN.	44
4.1.1. DEFINICIÓN.	44
4.1.2. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN.	44
4.1.3. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR.	47
4.2. ACREDITACIÓN.	51
4.2.1. ASOCIACIÓN NACIONAL DE UNIVERSIDADES E INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR (ANUIES).	54
4.2.2. FEDERACIÓN DE INSTITUCIONES MEXICANAS PARTICULARES DE EDUCACIÓN SUPERIOR (FIMPES).	55
4.3. CERTIFICACIÓN.	58
4.3.1. NORMAS ISO 9000.	59

CAPÍTULO V

<i>CONCLUSIONES</i>	67
----------------------------	----

<i>GLOSARIO</i>	78
------------------------	----

<i>FUENTES DE CONSULTA</i>	81
-----------------------------------	----

RESUMEN

Hoy por hoy, se da un incesante aumento en el interés por parte de los países desarrollados en como mantener, mejorar y garantizar la Calidad de la Educación Superior en todas las Instituciones que ofrezcan éste servicio. Para México como en otros países subdesarrollados no es diferente, por el contrario la Calidad en Educación Superior ya es una prioridad a nivel gubernamental e institucional que le permitirá dejar de una vez por todas el déficit que este nivel arrastra desde hace más de treinta años. Sin embargo, esta tarea no ha sido fácil, ya que nos enfrentamos a condiciones políticas, económicas, sociales, culturales, de grupo y de personas que dejan ver cierto límite en lo que se pretende con respecto a la Calidad en las Instituciones de Educación Superior (IES).

La presente investigación se construye a partir de los conceptos de Calidad y Evaluación, en donde se analiza la manifiesta influencia de estos elementos teóricos en el área de servicios, en especial en las IES, y lo que de éstas puede resultar, ya sea Acreditación y/o Certificación. Metodológicamente, se trabaja una investigación mixta, cuantitativa en cuanto a la información documental recabada, y cualitativa desde la experiencia personal y lo que ésta aporta en el entendimiento de lo observado, ambas permitan llegar a un resultado general.

Así, este trabajo tiene el objetivo de llevar a cabo un análisis detallado: primero, de los elementos teórico-documentales; y segundo, con lo otorgado en la investigación de campo realizada en una Institución de régimen privado. Ya que ambos permitirán una confrontación que aportarán puntos de comparación que pueden resaltar las semejanzas o diferencias entre la teoría y la realidad e identificar si cabe la posibilidad de una garantía en la Calidad de la Educación Superior. Además una voz de alerta para todos aquellos que verdaderamente se interesen por alcanzar un nivel de Calidad en las IES, ya que podrían verse inmersos sea por ignorancia, error u omisión sea voluntario o no, en un proceso que no cumple con las condiciones que implicarían una autentica Calidad en la Educación Superior.

PALABRAS CLAVE:

- **Calidad.**
- **Educación Superior.**
- **Evaluación.**
- **Acreditación.**
- **Certificación.**

ABSTRACT

Today per today, an incessant increase is given in the interest on the part of the countries developed in as maintaining, to improve and to guarantee the Quality of the Superior Education in all the Institutions that you/they offer this service. For Mexico like in other underdeveloped countries it is not different, on the contrary the Quality in Superior Education is already a priority at government and institutional level that will allow him to leave once and for all for all the deficit that this level crawls for more than thirty years. However, this task has not been easy, since we face political, economic, social, cultural conditions, of group and of people that allow to see certain limit in what is sought with regard to the Quality in the Institutions of Superior Education (IES).

The present investigation is built starting from the concepts of Quality and Evaluation, where the apparent influence of these theoretical elements is analyzed in the area of services, especially in the IES, and what can be of these, either Accreditation y/o Certification. Methodology, one works a mixed investigation, quantitative as for the information documental to obtain and qualitative from the personal experience and what this contributes in the understanding of that observed, both will allow to arrive to a general result.

This way, this work has the objective of carrying out a detailed analysis: first, of the theoretical-documental elements; and second, with that granted in the field investigation carried out in an Institution of private régime. Since both will allow a confrontation that you/they will contribute comparison points that can stand out the likeness or differences between the theory and the reality and to identify if it fits the possibility of a guarantee in the Quality of the Superior Education. Also an alert voice for all those that are interested truly to reach a level of Quality in the IES, since would not immerses it turns it is for ignorance, error or omission is voluntary or not, in a process that doesn't fulfill the conditions that would imply one it authenticates Quality in the Superior Education.

WORDS KEY

- ***Quality.***
- ***Superior education.***
- ***Evaluation.***
- ***Accreditation.***
- ***Certification.***

INTRODUCCIÓN

Las Instituciones de Educación Superior (IES), con el paso del tiempo, han ido evolucionando y avanzando como organismos clave del área cultural e intelectual de México, ésto dentro de un contexto donde se han presentado cambios tecnológicos, globalización y crisis, que provoca una necesidad para que las propias IES también se modifiquen.

Entre estos cambios, se percibe una urgente necesidad para que se transformen las estrategias de la educación superior en la sociedad contemporánea, el reto principal para México lo constituye la calidad, siendo la más alta prioridad en la actualidad.

Esta búsqueda no es nueva en el país, ya que desde mediados de los setentas ya se hacía mención en el Plan Nacional de Educación 1977, sin embargo, ésta no se había visto cristalizada a pesar de los múltiples esfuerzos, principalmente por diversos factores, como son; la dependencia hacia factores económicos y sociales; la escasa claridad sobre el concepto calidad cuando se aplica en la educación y por la falta de parámetros para poder determinar cuando hay o no calidad educativa.

Una de las recomendaciones para sortear estas dificultades fue la de crear y mantener una política de evaluación de las instituciones, estableciendo un sistema nacional de acreditación donde también participen organismos internacionales que pudieran en igual forma certificar a las mismas.

En la actualidad se han hecho ya diversas e importantes aportaciones sobre calidad educativa, acreditación y certificación; para el presente trabajo éstas serán analizadas para determinar si las IES de Puebla que cuentan con alguno o ambos procesos, realmente cumplen con los objetivos de mejora en la calidad de la Educación Superior.

La investigación se presenta como un modelo de Análisis, lo cual permitió hallar los principios y relaciones que existen en el todo, pero éste no daría un conocimiento claro y profundo sin la síntesis, que lo completará cuando se reestructuren las partes.

Cabe mencionar que en la investigación de campo sólo se tomó como punto de referencia a una Institución de nivel superior de carácter privado que cuenta con la certificación, y de la cual el investigador formó parte activa y vívida en dicho proceso. De acuerdo a esta experiencia es que nace el deseo y la necesidad de conocer de manera más clara y precisa sobre lo expuesto, ya que ésta no cubrió con

las expectativas de cambio que se percibía como urgentes para dicha institución, sin embargo, para el apoyo en las condiciones que dicha institución presenta, es que se basa ésta en toda una investigación documental que será la de mayor alcance en este trabajo. Pero considero que no es sólo por un interés particular, ya que en la actualidad la Calidad forma una parte importante en toda el área educativa.

Por lo mencionado, el propósito de esta investigación es profundizar y aportar en el conocimiento de la Calidad, el papel que juega la Evaluación en esta búsqueda, y lo que esta conlleva con la Acreditación y Certificación. Se pretende que en igual forma ésta pueda otorgar un beneficio al hacer un llamado de atención para que las Instituciones de Educación Superior en Puebla estén alertas al momento de implantar modelos de calidad, que exista la mínima posibilidad del error, sea por omisión o por ignorancia. Se busca que los docentes y personal en general que están inmersos, pero ajenos a toda la teoría que sustenta el proceso llegando a caer en una falta de identidad o de objetivos claros de hacia donde se quiere llegar o que se desea obtener con ello, se propone que esto pueda cambiar, que exista una más y mejor formación, actualización e integración del personal a todo lo que en dichas instituciones se este realizando al respecto. Al mismo tiempo, a la sociedad en general, que ésta obtenga resultados positivos y reales de lo que las Instituciones de Educación Superior comprometidas con la Calidad pueden aportar con su importante labor en la formación de profesionistas, líderes y seres humanos.

CAPÍTULO I

METODOLOGÍA

1.1. Planteamiento del Problema.

La Educación Superior es pieza clave para mejorar las características humanas y las capacidades productivas de una Nación, para propiciar un mejor nivel en la educación y de vida. Esto ha provocado el incremento en la demanda de instituciones de nivel superior en todo el país, ya que de 366 instituciones existentes en 1970, se paso a 2300 en 2001. En el periodo de 1993 a 2003 y considerando tan sólo la Licenciatura Universitaria y Tecnológica, la población estudiantil en 1993 era de 1, 141,600, para el 2003 eran 1, 865,475 con una tasa media de crecimiento anual del 5.0 %. Haciendo que las instituciones oficiales no puedan darse abasto para cubrir con esta exigencia de la sociedad. Es en estos años cuando se da el aumento de instituciones particulares que pretenden cubrir esta carencia; en el mismo nivel y características, de absorber el 11.7% de la matrícula en 1975 pasa en 1998 a captar el 26.5%, ya para el 2003 se considera que las instituciones de régimen público tiene 1, 244,942 es decir el 66.8% y las privadas 620,533 con el 33.2% de la matrícula total de la educación superior. En especial se da un repunte en el estado de Puebla; ya que de tener una población de 30,091 en 1980 se incrementa a 96,679 en el 2003, donde el régimen privado recibió a 46,889 de la población estudiantil, siendo el 5º estado con mayor demanda después del Distrito Federal, Estado de México, Nuevo León y Jalisco. Pero, este incremento no es suficiente para cubrir la necesidad, es indispensable que esta educación sea con calidad. (Fig. 1)

Población escolar de nivel Licenciatura y Tecnológica 2003.

1 POR ENTIDAD FEDERATIVA	1er. ingreso	1er. Ingreso y reingreso	Egresados	Titulados
PUEBLA	28823	96679	10425	7788
TOT. NACIONAL	473568	1865475	249085	147600
2 RÉGIMEN PRIVADO				
PUEBLA	14185	46889	5662	3267
TOT. NACIONAL	171959	620533	79832	44107
3. POR EDO. ESCUELA				
BUAP	10359	34108	3584	3593
UPAEP	1633	6389	1062	752
I.W.	28	107	19	1
4. PÚBLICAS Y PRIVADAS				
PÚBLICAS	301609	1244942	169253	103493
UNIVERSIDADES	202079	862318	123497	73404
BUAP	10359	34108	3584	3593
PRIVADAS	171959	620533	79832	44107
UNIVERSIDADES	105497	376565	50830	27834
UPAEP	1633	6389	1062	752
I.W.	28	107	19	1

FIG. 1 Estadísticas comparadas.

Debido a los cambios que se van dando en ésta sociedad globalizada, donde una de las exigencias es, la mejora en la educación el que México no continúe en los niveles más bajos de calidad, que pueda responder a las necesidades del actual orden internacional siendo esto hoy por hoy, uno de los principales problemas y retos al que se debe enfrentar, y así tener la capacidad que le permita competir y sobrevivir, ante todo, que pueda superar todas las carencias, deficiencias, limitaciones y vicios que posee en el campo de la Educación Superior.

Las Instituciones de Educación Superior públicas o privadas que permanezcan inmutables ante las exigencias actuales correrán el riesgo de continuar en el atraso e ir perdiendo día a día su credibilidad ante una sociedad demandante de calidad

Las IES en México y Puebla que cuentan con un gran prestigio, han logrado una evaluación exitosa que les ha permitido alcanzar la acreditación o certificación por medio de algún organismo nacional o internacional que les concede el poder identificarse como Instituciones que pueden avalar su calidad educativa, pero considero que no todas pueden estar en lo dicho, existen ciertas anomalías, deficiencias o diversas interpretaciones en los procesos que pueden llegar a limitarlas.

Es así como el problema que planteamos para esta investigación está referida de la siguiente forma: **“La calidad educativa en las Instituciones de Educación Superior en Puebla se garantiza con la evaluación, que otorga la Acreditación y/o Certificación.”** Desde la cual buscamos responder y presentar de la siguiente forma:

1. ¿Qué características tienen las IES en Puebla a diferencia de otros niveles?
2. ¿Cómo describir la Calidad en Educación Superior?
3. ¿Qué entender por Evaluación en Educación y cual es su papel en la Calidad de la Educación Superior?
4. ¿Qué es la acreditación?
5. ¿Cuáles son las características de la acreditación en Educación Superior?
6. ¿Qué es la certificación?
7. ¿Cuáles son las características de la certificación en Educación Superior?
8. ¿Cuál es la diferencia y/o semejanza entre ambas?

1.2. Objetivos.

Los objetivos del presente estudio son:

1.2.1. Objetivo general.

Analizar la Evaluación Educativa que otorga Acreditación y/o Certificación, que les permite identificarlos como medios idóneos para garantizar la Calidad Educativa

en las Instituciones de Educación Superior de Puebla, para ello se toma como elemento de comparación el análisis de una institución de régimen privado.

1.2.2. Objetivos particulares.

- Identificar que características tienen las Instituciones de Educación Superior en Puebla.
- Llegar a un concepto de Calidad en Educación Superior.
- Analizar las características de la Evaluación Educativa.
- Describir y comparar Acreditación y Certificación.
- Mencionar algunos de los organismos de Acreditación y Certificación de las Instituciones de Educación Superior.
- Plantear cuales son las condiciones que estos organismos solicitan para acreditar o certificar.
- Ofrecer información para contribuir a la investigación de la Calidad Educativa en Instituciones de Educación Superior.

1.3. Hipótesis.

La hipótesis del presente estudio es la siguiente:

“No todas las Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Puebla al Evaluarse y obtener su Acreditación y/o Certificación pueden ser consideradas como poseedoras de Calidad Educativa.”

Las partes de la hipótesis son los siguientes elementos:

Unidades de observación: **Instituciones de Educación Superior en Puebla.**

Variables: **Calidad Educativa, Evaluación, Acreditación y Certificación.**

Enlace lógico: **Poseedoras.**

Después de establecer la descripción del objeto de la investigación, se hace la siguiente categorización de las variables:

Donde, la Calidad Educativa (variable dependiente) dependerá de la Evaluación, Acreditación y Certificación (variables independientes). (Fig.2)

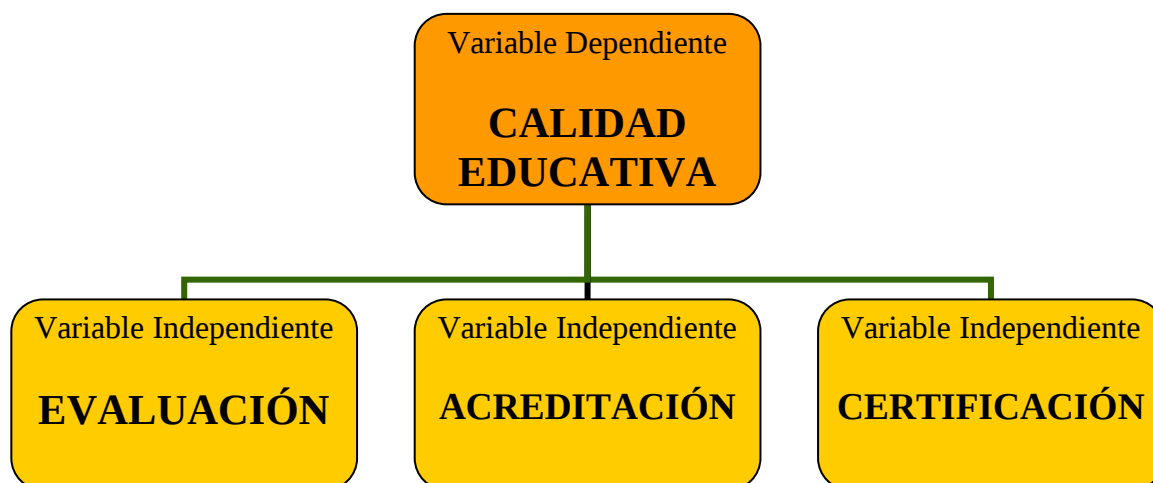


FIG. 2 Variables de investigación.

1.4. Obtención de Datos.

Existen numerosos procedimientos o técnicas para obtener información acerca del problema de investigación y de la hipótesis, pero para este trabajo se eligió y se realizó bajo la siguiente estrategia:

Para recolectar información documental se revisó gran cantidad de libros, artículos, y páginas Web que se relacionaran con la investigación, se leyeron, seleccionaron y se vaciaron los datos más relevantes en fichas diversas. Se accedió principalmente al material que otorga la Biblioteca Central de la UPAEP, y el otorgado por la asesora de la investigación, Dra. Lourdes Reyes Vergara.

En lo relacionado a la investigación de campo se optó sólo por el de la Observación, ya que ésta permite descubrir y poner en evidencia las condiciones de los fenómenos investigados. Fue una observación no estructurada o no controlada, por que se anotaron los hechos observados sin recurrir a la ayuda de técnicas especiales, es decir, que se hicieron apuntes de aquello que de acuerdo a la experiencia y conocimiento se consideró significativo para poder clasificar y utilizar los datos que requerían los objetivos de la investigación. Fue una observación participante, por pertenecer directamente a la institución que me permitió captar lo que individuos o grupos quieren decir o lo que se deja examinar (interno), y por que se acepta mi presencia (externo) en el papel de profesional de la educación.

La institución a observar es el Instituto Washington y filiales A.C., de régimen privado, sólo se toma a ésta ya que a partir de lo investigado se llegará a un resultado general, es decir que se podrá inferir partiendo de la experiencia. Pero, existieron diversos problemas que serán señalados más adelante por ser parte importante de las conclusiones a las que se llegaron.

1.5. Interpretación de los Datos.

Se realizó el análisis a partir de la confrontación triangulada entre los datos teóricos documentales con los que otorga la investigación de campo, para poder encontrar los puntos de semejanza entre la teoría y la realidad. Se hizo hincapié, cuando no existió relación entre los conceptos de la teoría y lo observado en la institución.

Esta información fue vital para la comprobación de la hipótesis, como se podrá revisar en las conclusiones de la investigación realizada.

1.6. Limitaciones.

Esta investigación presenta características que la limitan ya sea en lo teórico, en lo metodológico o en lo práctico, por ser parte de las ciencias sociales, donde es casi imposible una investigación completa, definitiva o con validez universal. Pero en particular algunas de las limitaciones más representativas son:

- ✚ Que se debe considerar como un estudio más bien exploratorio y no definitivo en el área de la educación.
- ✚ La presente investigación sólo se realizó para la ciudad de Puebla y para las IES particulares por lo que sus interpretaciones deberán referirse a dichas condiciones.
- ✚ También se da la imposibilidad de controlar directamente las variables, donde sólo se les considera como hechos ya establecidos, sin que exista manipulación por parte del investigador.
- ✚ Las condiciones teóricas fueron escogidas y señaladas sólo a partir de la experiencia y conocimiento del investigador, es por esto que no será ni lo óptimo ni lo excelso, existiendo la apertura a otros elementos.
- ✚ Se presentaron un sin fin de dificultades al momento de realizar el estudio de campo, que no permitieron una actuación plena en dicho proceso, dando una limitada recolección de los datos documentales que se pueden considerar como vitales.
- ✚ Con esta investigación no se pretende poner en duda o anular los elementos implantados por los organismos acreditadores y/o certificadores en algunas de las IES en Puebla que se han esforzado en la búsqueda de calidad.

CAPÍTULO II

INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Considerando la diversidad en los tipos y modalidades de la educación en México, es conveniente que en este apartado se revisen el concepto y las características con las que cuenta la Educación Superior, que es el tipo de educación que corresponde a ésta investigación. Junto con ellas se analizarán los marcos legales que la justifican y formalizan, además del aspecto administrativo de la cual depende para su función.

2.1. Descripción de Educación Superior.

El tipo Educativo Superior es

“...el que se imparte después del bachillerato o de su equivalente. Comprende la Educación Normal, la Tecnológica y la Universitaria e incluye Carreras Profesionales cortas y estudios encaminados a obtener los grados de Licenciatura, Maestría y Doctorado, así como cursos de Actualización y Especialización.” (Ley para la Coordinación de la Educación Superior 1978)

Los conocimientos, habilidades y actitudes que requieren en este nivel, deben ser adquiridos con el rigor y eficiencia necesarios, para ser respaldados por la **licencia** para el ejercicio profesional que otorgan las instituciones respectivas, una vez que se han acreditado debidamente.

Los profesionales que se dedican a la docencia en este nivel, tienen la función de conservar, transmitir, aumentar y difundir la cultura. Son dos los objetivos básicos que se persiguen en la enseñanza profesional formal, y son:

-  Satisfacer las necesidades de personal altamente calificado que requiere el Estado.
-  La formación de intelectuales que conserven, difunden y creen la nueva cultura.

2.2. Características de la Educación Superior.

En su régimen jurídico, las Instituciones de la Educación Superior pueden constituirse en universidades públicas autónomas, universidades públicas estatales, instituciones dependientes del Estado, instituciones privadas libres e instituciones

privadas reconocidas por la Secretaría de Educación Pública, los gobiernos de los estados o los organismos descentralizados del Estado. Las universidades a las que el Congreso de la Unión o los Congresos de los estados les otorguen la autonomía son organismos descentralizados del Estado.

Las instituciones que dependen del Estado son centralizadas o desconcentradas, sus autoridades las asigna el Poder Ejecutivo Federal o Estatal, también ejerce el control sobre la forma de administración y los planes y programas de estudio, la mayoría depende de la Secretaría de Educación Pública.

A las autónomas les da el derecho de designar a sus autoridades y a organizar como mejor lo considere para expedir sus normas y reglamentos dentro de lo establecido por la ley orgánica respectiva, goza de libertad de cátedra y designa su personal académico; expide certificados, grados y títulos; otorga validez a los estudios realizados en otros establecimientos nacionales y del extranjero; de acuerdo con sus normas, reconoce o incorpora estudios de bachillerato o licenciatura impartidos en instituciones privadas; administra libremente su patrimonio y determina su presupuesto. Sus ingresos provienen, del gobierno federal y de los gobiernos estatales.

Las diferentes ofertas profesionales de nivel licenciatura se agrupan convencionalmente en seis áreas, de acuerdo con criterios establecidos por la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Enseñanza Superior (ANUIES). Esta división de carreras se da a necesidades de clasificación y análisis y no tiene fuerza legal alguna. Cada área está seccionada a su vez en subáreas, dentro de las cuales se conjuntan las carreras específicas, y son:

1. Ciencias Naturales y Exactas.
2. Educación y Humanidades.
3. Ciencias Agropecuarias.
4. Ciencias de la Salud.
5. Ingeniería y Tecnología.
6. Ciencias Sociales y Administrativas.

Todas las instituciones de Educación Superior exigen a los alumnos para su inscripción haber concluido el bachillerato o equivalente, pero no existe un patrón de requisitos que uniforme los criterios de cada institución para el ingreso estudiantil.

La duración de los estudios varía entre las instituciones. En general, lo cursan en cuatro o cinco años de estudios. Se organizan los cursos en semestres, trimestres o cuatrimestres. No hay homogeneidad en la organización académica, pero la modalidad más frecuente es la escuela y la facultad. Las escuelas y facultades reúnen en ocasiones más de una carrera. El término facultad es para los centros que ofrecen carreras de licenciatura y estudios de postgrado.

10La autonomía académica de que goza la mayoría de las instituciones y la libertad de cátedra de los maestros hace posible la existencia de una amplia gama de formas de evaluación y calificación escolar.

Existen diferentes modalidades para que los alumnos que concluyen sus estudios puedan obtener su título profesional. En general se puede mencionar que una buena parte de los centros de estudios profesionales exige a sus egresados la elaboración de alguna forma de trabajo escrito que debe ser sometido a examen ante un jurado específicamente designado para ello.

No hay una categorización homogénea de los cargos y niveles del personal docente. Las políticas de contratación son diversas y las instituciones poseen sus propios escalafones y tabuladores en los que establecen las categorías. Los tipos de contratación y los requisitos para ingresar, permanecer y avanzar en la carrera académica. En general el régimen de contratación puede ser, a su vez, de tiempo completo, de medio tiempo y de tiempo parcial o por horas.

2.3. Régimen Jurídico de la Educación Superior.

Una revisión de la estructura del marco jurídico en combinación con los procesos diversos institucionales de las IES y de su estructura administrativa pública es indispensable para impulsar cualquier tipo de reforma o rediseño de políticas públicas de los sistemas regionales de Educación Superior en México, es por eso que, se hará un análisis de los aspectos Jurídicos y Administrativos, primero se revisaran los correspondientes a nivel federal, en segundo lugar el estatal, y por último los que puede tener cada IES.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917.

Artículo 3º. Señala el carácter social de la educación, resaltando su dinamismo y adaptabilidad a través de los procesos de reformas constitucionales.

- ▶ **Fracción V** dice, "el Estado promoverá y atenderá todos los tipos y modalidades educativos -incluyendo la educación superior- necesarios para el desarrollo de la Nación, apoyará la investigación científica y tecnológica, y alentará el fortalecimiento y difusión de nuestra cultura.

Artículo 5º señala que " A ninguna persona podrá impedirse que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siendo lícitos." Para esto en cada estado la ley determinará cuáles son las profesiones que necesitan título para su ejercicio, las condiciones que deben cubrirse para obtenerlo y las autoridades que han de expedirlo."

-  **La Ley General de Educación.** Se encarga de reglamentar el artículo tercero constitucional, fue publicada el 13 de julio de 1993 en el Diario Oficial de la Federación, durante el periodo presidencial de Carlos Salinas de Gortari, estableciendo la naturaleza, fines, medios y operatividad de la educación.

Consta de ocho capítulos, 85 artículos y seis artículos transitorios, a la vez que se clasifican dichos artículos en secciones. La estructura general de dicha ley parte de la organización federalista de la educación.

-  **Ley para la Coordinación de la Educación Superior.** Decretada a partir de 1978 en el periodo presidencial de José López Portillo, con el fin de definir los propósitos, estimulando que las instituciones de educación superior se vinculen entre sí para atender los requerimientos del desarrollo, buscando sentar las bases para el otorgamiento y uso de los recursos que el gobierno proporciona.

Está constituida por tres capítulos y 27 artículos.

-  **Ley Reglamentaria del Artículo 5º Constitucional,** relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal, en esta se establece con mayor claridad las disposiciones a realizar sobre el ejercicio de las profesiones; fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de mayo de 1945, en el periodo del presidente Manuel Ávila Camacho, se integra de ocho capítulos y 73 artículos, además de 22 artículos transitorios.

Otros ordenamientos, a los que se sujeta la educación superior en el ámbito externo y federal, se relacionan con:

-  **Ley de Planeación.**

-  **Ley de Profesiones.**

-  **Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.**

Para la realización de este trabajo se debe tomar en cuenta además de las anteriores, las características legales que se establecen para la Educación en el Estado de Puebla.

-  **Ley de Educación del Estado de Puebla.** Fue promulgada el 17 de diciembre de 1953, se publica el 29 de diciembre de 1953 y entra en vigor a partir del mismo día, esto bajo el gobierno del C. Rafael Ávila Camacho. La compone 14 capítulos con 65 artículos, y 4 transitorios.

También se consideran, las **Leyes Orgánicas** de las instituciones, sus **estatutos generales, reglamentos, contratos colectivos de trabajo** y otras **regulaciones internas**. De forma particular la Ley Orgánica que de manera general crea los órganos de gobierno, y como cuerpo normativo lo esencial de la naturaleza jurídica y los fines de la institución, así como las atribuciones para legislarse a sí misma. Establece la capacidad legal y las atribuciones que tiene la institución para decidir sobre su organización, gobierno y funcionamiento. Definen el patrimonio de la institución y las condiciones de su administración. Los estatutos generales operativizan y hacen funcionar a la institución partiendo de los principios que las leyes orgánicas definen.

La Constitución establece, para buscar el desarrollo nacional, que todas estas leyes deben articularse, considerando los desarrollos institucionales y el desarrollo general del sistema de educación superior. Las articulaciones con otros sistemas educativos, los cambios y tendencias de las profesiones por el tipo y especialización de las mismas, y el impacto de todo esto en los diseños de las administraciones públicas, para hacer más eficiente y eficaz los procesos, sean éstos locales o nacionales. (Fig. 3)

<u>CONSTITUCIÓN POLÍTICA.</u> Art. 3º Frac. V Todos los tipos y modalidades de la Educación. Art. 5º Libertad de profesión.
<u>LEY GENERAL DE EDUCACIÓN.</u> Naturaleza, fines, medios y operatividad de la Educación.
<u>LEY P/LA COORDINACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR.</u> Función educativa de tipo superior.
<u>LEY REGLAMENTARIA DEL ART. 5 CONSTITUCIONAL.</u> Ejercicio de las profesiones.
<u>LEY DE PLANEACIÓN.</u>
<u>LEY DE PROFESIONES.</u>
<u>LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.</u>
<u>LEY DE EDUCACIÓN DEL EDO. DE PUEBLA.</u> Condiciones y características legales para el Estado.

<u>LEYES ORGÁNICAS DE LAS IES.</u> Órganos de gobierno y cuerpo normativo.
<u>ESTATUTOS DE LAS IES.</u> Operación y función.
<u>CONTRATOS COLECTIVOS.</u>
<u>REGULACIONES INTERNAS.</u>

FIG. 3 Régimen Jurídico de la Educación Superior.

2.4. Ámbito Administrativo de la Educación Superior.

El sistema de educación superior es una compleja estructura administrativa del Estado. Este tiende a la diversidad institucional, buscando un equilibrio en torno a políticas de Estado que le permita aumentar la cobertura, la calidad y la pertinencia, bajo el financiamiento federal a través de sus diferentes dependencias.

La diversidad institucional es el resultado y la expresión del federalismo en educación superior como resultado de la identificación de necesidades frente a las prioridades y objetivos de la política educativa.

Los sistemas de control administrativo y de calidad se puede establecer con reglas operativas más sencillas y estandarizadas que las del área académica, ya que ha sido practicada y manipulada más, para eficientizar los procesos administrativos de recursos materiales y humanos.

Desde un enfoque institucional, la administración del sistema mexicano de educación superior registra una fuerte intervención del gobierno federal en la educación tecnológica y normal, bajo un sistema desconcentrado y federalizado que se expresa en las universidades autónomas públicas de los estados. El subsistema de universidades privadas de diversas magnitudes es operado bajo esquemas nacionales y otros bajo sistemas estatales y locales.

Desde la administración federalista, la Secretaría de Educación Pública, opera la función administrativa de la educación superior a través de la Subsecretaría de Educación Superior e Investigación Científica y la Subsecretaría de Educación e Investigación Tecnológica, condiciona conductas y hábitos institucionales que estimulan e inhiben la eficiencia del sistema. Pero en su estructura administrativa, se ve la amplitud de sus funciones y la complejidad de los niveles jerárquicos de mando. (Fig. 4).

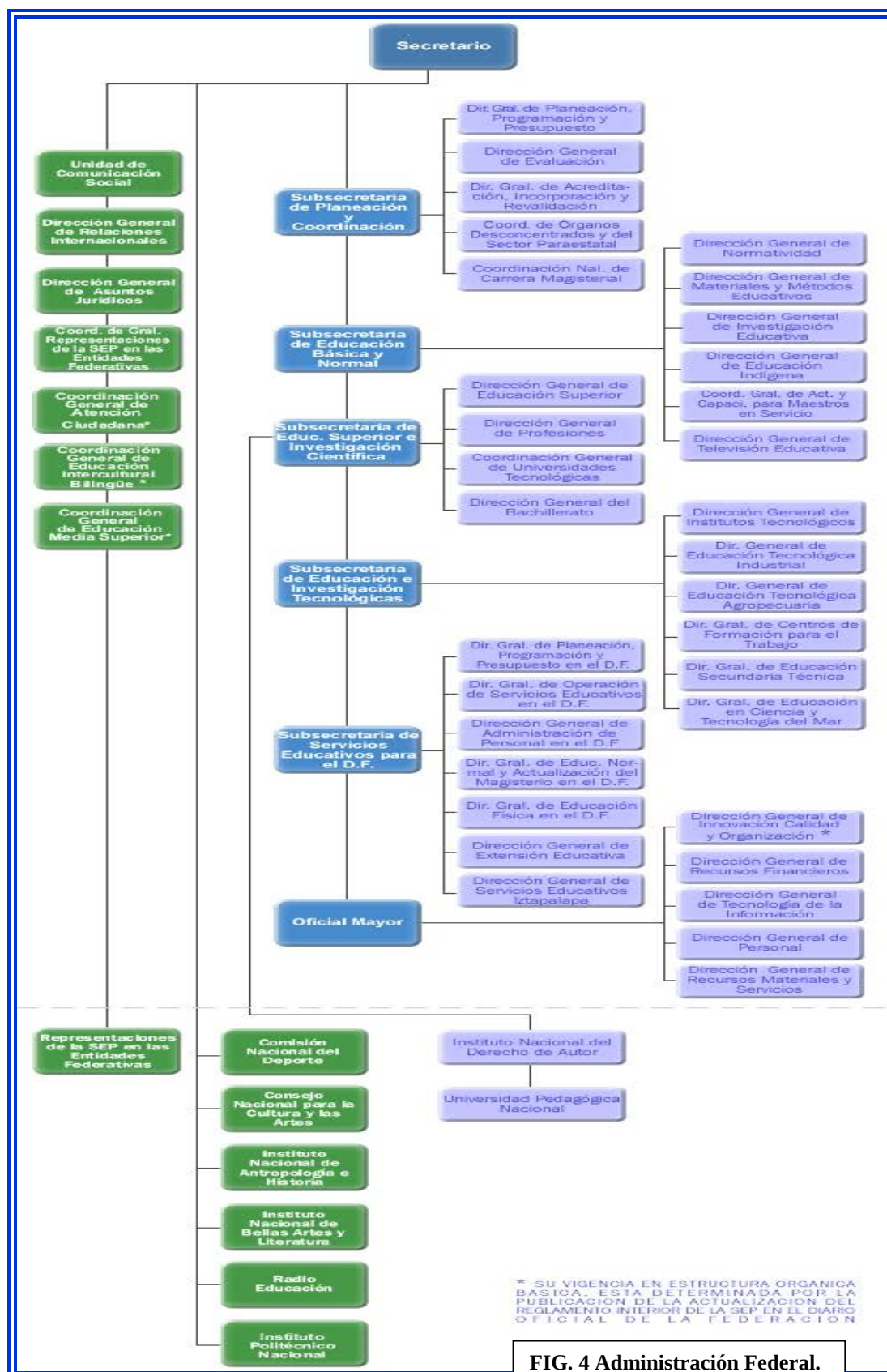


FIG. 4 Administración Federal.

En la primera Subsecretaría, el organigrama señala a la Dirección General de Educación Superior, La Dirección General de Profesiones, La Coordinación General de Universidades Tecnológicas y la Dirección General de Bachillerato, y dependiendo también de ésta se encuentran el Instituto Nacional del Derecho de Autor y la Universidad Pedagógica Nacional. En la segunda existen seis direcciones generales: la Dirección General de Institutos Tecnológicos, la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial, la Dirección General de Educación Tecnológica Agropecuaria, la Dirección General de Centros de Formación para el Trabajo, la Dirección General de Educación Secundaria Técnica, y la Dirección General de Educación en Ciencia y Tecnología del Mar. (Fig. 5)

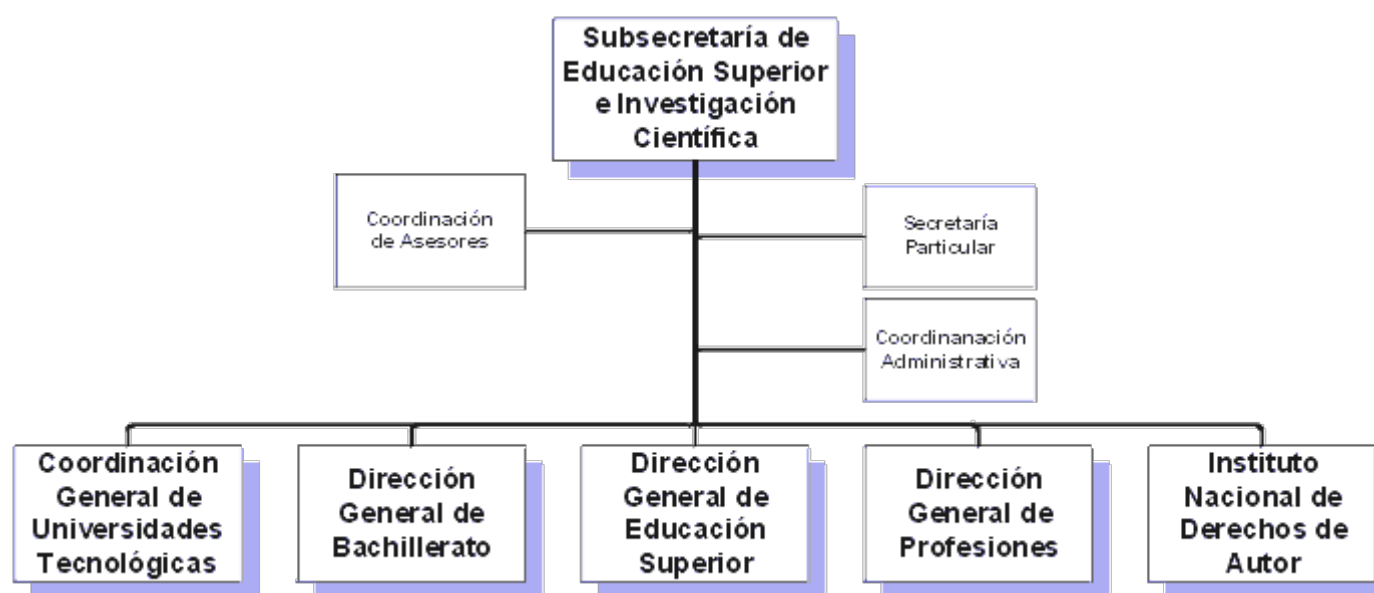


FIG. 5 Subsecretaría de Educación Superior e Investigación Científica.

Desde la perspectiva Estatal, la Secretaría de Educación dependiente del Gobierno del Estado, posee la administración de la Educación Superior a la Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior. De ésta se desprenden tres direcciones: la Dirección de Centros Escolares, la Dirección de Educación Media Superior y la Dirección de Educación Superior. (Fig. 6)

ORGANIZACIÓN DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA. PUEBLA.

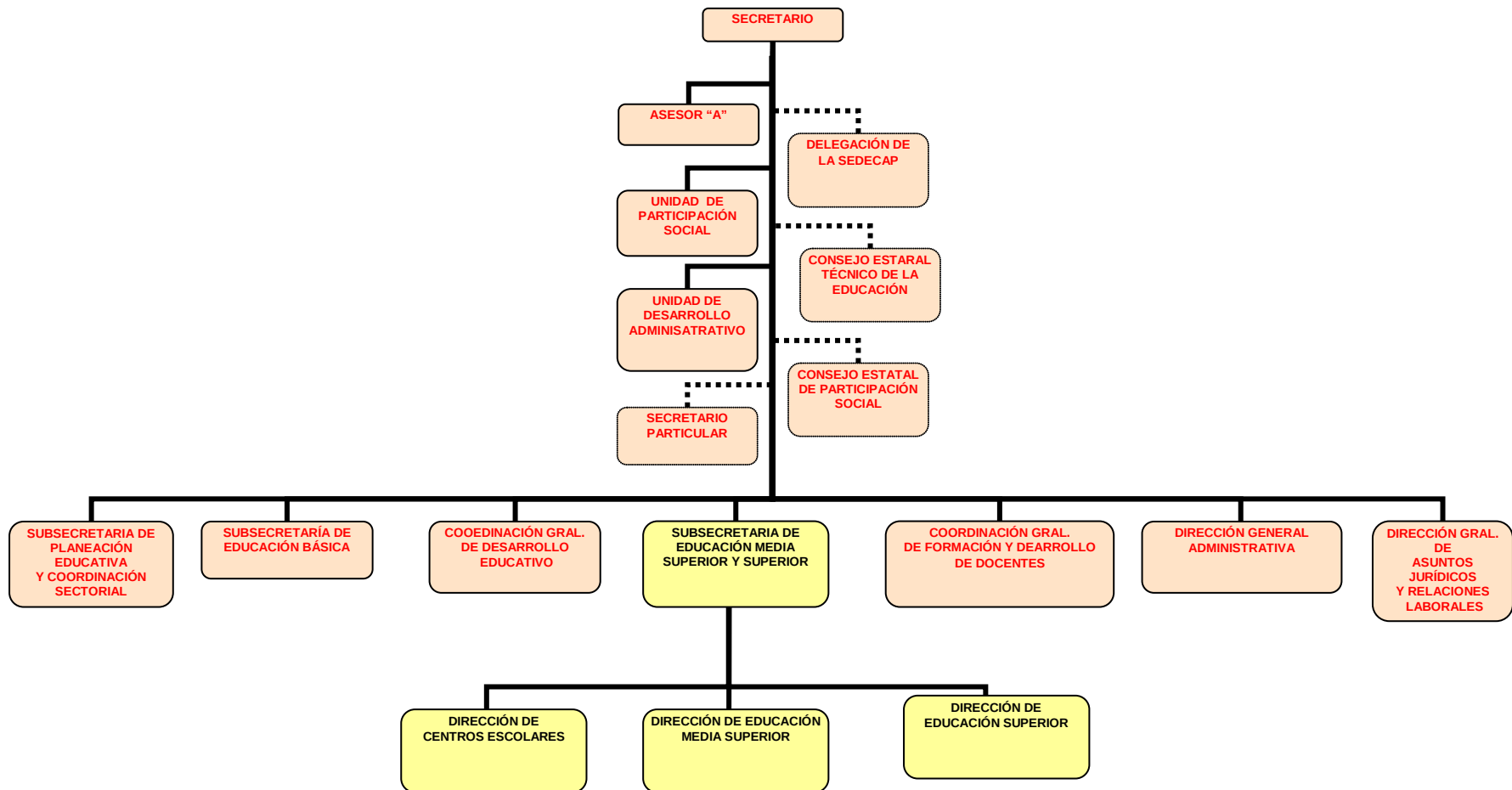


FIG. 6 Esquema parcial
Agosto 2000

En la administración pública federal y estatal, existen diferentes tipos de sistemas y organismos u organizaciones gubernamentales relacionadas con la educación superior. Del Ejecutivo se desprende el sector central y a su vez el sector paraestatal. Para las instituciones de educación superior públicas, existen organismos descentralizados, autónomos y federalizados y los establecidos a través de fideicomisos. Y las instituciones de educación privada, que se organizan administrativa y jurídicamente bajo regímenes de sociedad o personas morales.

2.5. Futuro de la Educación Superior.

No solo debemos basar nuestra perspectiva en los puntos anteriores, ya que no podemos dejar pasar inadvertidamente, la situación que actualmente tiene el nuevo orden mundial y la manera en que la Educación Superior se tiene que adaptar según sea la necesidad en el mundo, esto tiene repercusión en cada Nación, y por ende en nuestro país, debido a que ésta no es estática, por ser un elemento social, también se desarrolla y transforma, y junto con ello, lo que esperamos o necesitamos de la Educación Superior como individuos, organismos, instituciones y estados, es por eso, que se hace la siguiente reflexión.

2.5.1. Internacional.

La sociedad mundial, la ciencia y la tecnología contemporánea están sujetas a rápidas y profundas transformaciones.

El primero de febrero de 1995, el Director General de la UNESCO, Dr. Federico Mayor da a conocer un documento que contiene su política para el cambio y el desarrollo de la educación superior. Elaborado después de una amplia consulta internacional, donde se ofrece una síntesis de las principales tendencias de la educación superior en el mundo, pero no sin antes considerar lo que se estaba presentando.

El contexto internacional actual dicen que se caracteriza por una serie de procesos concurrentes, entre los cuales están:

- ◆ *Democratización*, se observa la remoción y colapso de muchos regímenes totalitarios.
- ◆ *Globalización*, interdependencia creciente a escala mundial, de las economías y el comercio nacionales y locales, crea la necesidad de tomar un enfoque global para manejar los problemas que de esto provengan.

- ◆ *Regionalización*, los Estados forman grupos para facilitar el comercio y la integración económica, como un medio para reforzar la competitividad.
- ◆ *Polarización*, crecientes desigualdades a nivel global, regional y nacional que provocan una distancia mayor entre los países y las poblaciones ricas y pobres.
- ◆ *Marginalización*, el aislamiento internacional o local de una cantidad de países, así como de ciertos grupos de la población.
- ◆ *Fragmentación*, se fomenta el desacuerdo social y cultural que en forma extrema puede llevar a la "atomización", mediante intentos de dividir Estados y las comunidades locales conforme a líneas étnicas, tribales o religiosas.

Se da un consenso con respecto a la importante influencia de la educación superior con respecto a las condiciones antes mencionadas, pero esta requiere que se presente con la condición de ser de Calidad.

El concepto de calidad en la educación superior es un concepto multidimensional, nos marca la UNESCO en la voz de Carlos Tünnermann, ya que no sólo abarca las tres funciones clásicas del tríptico misional de Ortega y Gasset: docencia, investigación y extensión, lo que traduce en calidad de su personal docente, calidad de su programa y calidad de sus métodos de enseñanza-aprendizaje, también la calidad de sus estudiantes, de su infraestructura y de su entorno académico. Esto, más una buena dirección, un buen gobierno y una buena administración, determinan el funcionamiento de las IES y la imagen institucional que proyecta a la sociedad en general.

Añade que la calidad demanda una evaluación permanente y sistemática. La educación superior debe introducir la evaluación institucional en su quehacer habitual, sea mediante los procedimientos de autoevaluación, o bien mediante la evaluación por pares. (*La educación superior en el umbral del Siglo XXI*. Carlos Tünnermann Bernheim. UNESCO. 1998)

2.5.2. América Latina.

Para la América Latina, uno de los fenómenos más notables y que ha provocado una importante influencia en esta época es la llamada "globalización"; entendida como un proceso multidimensional que involucra aspectos de la economía, las finanzas, la ciencia y la tecnología, las comunicaciones, la educación, la cultura, la política, etc. Es el resultado de la creciente interacción e interdependencia que se da entre las distintas unidades constitutivas del llamado "sistema global".

En realidad, se está dando una globalización fragmentada o segmentada, ya que concentra las ventajas del desarrollo en un sector relativamente reducido de la población mundial y crea profundas brechas de desigualdad, no solo en lo económico también en lo cultural. Según los analistas, África y América Latina se encuentran entre los "perdedores" ante el proceso de globalización.

Uno de los elementos clave para reinsertarnos favorablemente en la economía mundial es el mejoramiento de nuestra competitividad. Si la competitividad implica progreso técnico y dominio de nuevas tecnologías, no hay avance tecnológico sin desarrollo científico y, a su vez, éste hunde sus raíces en un sistema educativo de alta calidad.

Los países que aspiren a competir en los nuevos espacios económicos tienen que dar atención preferente a la formación de sus recursos humanos del más alto nivel, lo cual significa que nuestros países tienen que priorizar inversiones en educación, ciencia, tecnología e investigación.

Otro reto propuesto por la UNESCO es que nuestras naciones mejoren la calidad, relevancia y pertinencia de todo el sistema educativo, desde una concepción integral y no segmentada del mismo, ofrecer una educación diferente.

Los profesores Jorge Balán y Augusto M. Trombetta en un ensayo publicado en la revista Perspectivas de la UNESCO, (1996) concretan cuatro puntos sobre los retos y perspectivas de la educación superior latinoamericana, de las cuales centramos nuestra atención en dos puntos en especial:

1. *Diferenciación y diversificación.*
2. *Desarrollo del sector privado.* "En la fase actual de los sistemas de educación superior latinoamericano, se requiere la introducción de mecanismos que regulen la calidad académica de las instituciones, especialmente del sector privado, y que garanticen la confianza pública de los diplomas que confieren."
3. *Financiamiento diversificado.*
4. *Nuevo contrato entre los sistemas y los gobiernos.* "Aceptar que las instituciones deben hacerse responsables y dar cuenta ante la sociedad de su función pública, informando amplia y oportunamente sobre sus logros, rendimiento y empleo de los recursos fiscales que reciben. Debieran adoptarse, por tanto, diversas formas de evaluación interna y externa, combinando y equilibrando el recurso a la evaluación por pares, la aplicación de indicadores de desempeño y la autoevaluación institucional con participación de académicos. También implica introducir mecanismos de evaluación externa de las instituciones, adoptar procedimientos de acreditación en el caso de las entidades privadas y modificar los patrones de financiamiento de la educación superior." (*La educación superior en el umbral del Siglo XXI. Carlos Tünnermann Bernheim. UNESCO. 1998*)

2.5.3.México.

En nuestro país no podríamos hablar de un futuro de la educación superior sin considerar cual ha sido nuestro próximo pasado.

Estudiosos (Meneses, Cueli, Oria...) hablan de aspectos que detonaron una crisis en este nivel, en por lo menos las últimas dos décadas, como lo fue:

1. Crecimiento acelerado del sistema; un gran esfuerzo por atender la cantidad que repercutió en pérdida de la calidad educativa.
2. La política contraccionista del gasto público, que impuso un verdadero cerco a la educación, por ser considerada no productiva ni rentable.
3. Una explicación multifactorial del deterioro educativo (estructuras obsoletas, formación docente desfasada, excesivo burocratismo, agotamiento del discurso ideológico y del pacto corporativo, currículos que solo pretendieron calmar los síntomas, inadecuación jurídica), cuyas manifestaciones más notables son: analfabetismo persistente, bajo promedio de escolaridad, altos índices de reprobación y deserción, baja eficiencia terminal, rezagos considerables, cobertura parcial y escasa calidad educativa.

Se pueden enlistar una serie de manifestaciones que se han presentado en la actualidad a partir de dicho fenómeno, como nos dice Ángel Bravo Cisneros en su ensayo; "Arribo a la crisis y nuevas exigencias a la Educación Superior" (1997):

- ◀ Escasa generación de conocimiento científico-técnico susceptible de incorporarse al sector productivo.
- ◀ Deficiente formación profesional de los egresados.
- ◀ Crecimiento desequilibrado de la matrícula.
- ◀ Estructura y administración rígidas y desfasadas.
- ◀ Predominio de carreras tradicionales.
- ◀ Planes y Programas de estudios cuyo contenido ha sido rebasado por el avance científico-tecnológico.

Es en estas condiciones, que el autor plantea una serie de retos que propone para superarlas y estar acorde con una propuesta de miras al progreso y transformación de la educación superior, siendo éstas las siguientes:

- ◀ Lograr niveles óptimos de excelencia y calidad educativa.
- ◀ Realizar innovaciones en estructura organizativa-administrativa.
- ◀ Reconceptualizar sus funciones sustantivas.
- ◀ Transformarse en una institución forjadora de científicos y técnicos del más alto nivel.
- ◀ Convertirse en centro generador de conocimientos científicos.
- ◀ Recuperar el liderazgo de la sociedad.

◀ Establecer vínculos con sectores productivos y de servicios.

Dice que el mayor reto de la educación superior mexicana para los próximos años lo constituye la **calidad**.

De acuerdo con Ángel Bravo Cisneros no importa con que aspectos se inicie el proceso de reforma o modernización encaminado a lograr mayores niveles de calidad en la oferta educativa, estos deberán considerarse en dos planos íntimamente vinculados: *EXTERNO*: demandas sociales, esfera productiva y de servicio, contextos científicos, políticas, modelo de relación con el Estado, mercado laboral, convenios, etc. *INTERNO*: autonomía, democracia, diseño curricular, marco jurídico, fortalezas, debilidades, formación docente. (*La Universidad Mexicana en el umbral del siglo XXI, visiones y proyecciones. ANUIES. 1997*).

La situación que tiene México, como lo hemos revisado, le da una enorme necesidad de la llamada Calidad en la Educación Superior, ya lo encontramos como una prioridad para el presente, por que ésta permitirá un futuro más claro, con mejores oportunidades para poder competir a nivel internacional y sobre todo nos dará como sociedad, la oportunidad de aspirar a una mejor calidad de vida.

Sin embargo, no podemos olvidar las deficiencias que la educación aun posee, debido a que, calidad es un concepto multidimensional, que cambiarlo significa que se realizarían transformaciones en todos sus aspectos haciendo que esto sea más complejo. Pero estas deficiencias se están rebasando gracias al interés y fuerte deseo de muchos conocedores de la educación que otorgan día a día nuevas formas para que esto continúe modificándose. Sin olvidar las pequeñas aportaciones que realizan los que de manera más sencilla contribuyen a esta enorme tarea por hacer en México.

Uno de los elementos que están permitiendo estos cambios es el que las IES reconocen en su mayoría, la importancia que posee la realización de Evaluaciones que les ésta permitiendo identificar sus fortalezas, debilidades, y cambiar en lo que se requiera, para poder brindar una Educación que pueda contar con mayor Calidad cada día.

CAPÍTULO III

CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR.

De acuerdo a la importancia que se expuso con anterioridad es que ahora buscaremos con este capítulo establecer un concepto y características más claros sobre lo que significaría Calidad de la Educación Superior. Para ello iniciaremos con la revisión de lo que teóricos de la administración señalan al respecto, por ser en esa área donde se inicia con el concepto, y luego las políticas en materia de calidad educativa que el gobierno Mexicano ha realizado en la búsqueda de ésta, y por último lo que se dice directamente en el campo de la educación.

3.1. Filosofía de Calidad.

3.1.1. Definición.

Al examinar las raíces de la palabra **Calidad**, encontramos que viene de la palabra latina *qualitas* que significa *origen o clase*, y de acuerdo a la Real Academia de la Lengua Española es la:

*"Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor".
Una segunda definición habla de "Superioridad o excelencia."*

La definición oficial del término de **Calidad** fue estandarizada en 1978 por el American National Standards Institute (ANSI) y el American Society for Quality (ASQ), como:

"La totalidad de las características y herramientas de un producto o servicio que tienen importancia en relación con su capacidad de satisfacer ciertas necesidades".

En la norma ISO 8402 del 15 de junio de 1986 se oficializó una definición ya aceptada, como:

"EL CONJUNTO DE PROPIEDADES Y CARACTERÍSTICAS DE UN PRODUCTO O DE UN SERVICIO QUE LE CONFIEREN LA CAPACIDAD DE SATISFACER LAS NECESIDADES (DE LOS CLIENTES) EXPRESADAS O IMPLÍCITAS."

En ambas definiciones se encuentran ciertos elementos:

El producto en sentido amplio designa a los objetos o servicios ofrecidos en el mercado por un *proveedor*, que pueden comprarse por uno (o varios) clientes; por *clientes* se designa a todos aquellos que tienen contacto con un producto o un servicio.

La calidad de un producto/servicio está constituida por el conjunto de sus características y aspectos apreciables por el cliente, que satisfacen sus exigencias por un cierto precio.

La obtención de la calidad es un proceso que comienza por el conocimiento de las necesidades de los clientes, esto se consigna a través de la puesta a disposición de productos y/o servicios para la satisfacción de estas necesidades y se prolonga hasta la asistencia y el servicio después de la venta.

PROCESO DE CALIDAD



El cliente debe ser la preocupación número uno y el objeto de todas las atenciones.

La calidad pasa por el respeto y la comprensión del cliente. A todos nos concierne la calidad cuando somos clientes.

En nuestra actividad profesional, todos somos productores de la calidad: comerciantes, obreros, empleados, profesores, abogados, patrones, todos trabajamos para producir una oferta o aportar un valor con el objetivo de satisfacer a un cliente que entonces acepta remunerarnos.

La satisfacción de las necesidades del cliente, debe definir la calidad.

La calidad puede ser un concepto confuso, pero no es nuevo, las personas visualizan la calidad con relación a diferentes criterios según su papel individual en la cadena de producción y de comercialización, y el significado de calidad ha evolucionado conforme la profesión de la calidad ha crecido y madurado. (*La Certificación ISO 9000. Guy Laudoyer. 2001*).

3.1.2. Orígenes y evolución de la calidad.

La historia del hombre va estrechamente unida con la calidad, esto, debido a que gran parte de sus atributos lo guían a la búsqueda de la creación, modificación y perfección en todo lo que le rodea, y en todo lo que realiza. En los primeros tiempos al construir sus armas, elaborar sus alimentos confeccionar sus vestidos, etc. observaba las características de ese producto y buscaba mejorarlo, ya que en ello le iba su sustento y sobrevivencia, siendo éste un concepto de calidad primario. Sin embargo, los medios para satisfacer estas necesidades han sufrido grandes cambios.

La práctica de la verificación de la calidad se puede ver en épocas anteriores a Cristo. Por ejemplo en el año 2150 a.C., la calidad y la fiabilidad estaban regidas por el Código de Hammurabi, por ejemplo la regla # 229 establecía que, "si un albañil ha construido una casa y, no siendo ésta suficientemente sólida, se hunde y mata a los ocupantes, el albañil deberá ser ejecutado". Los fenicios también utilizaban un programa de acción correctiva para asegurar la calidad, con el objeto de eliminar errores. Los inspectores cortaban la mano de la persona responsable de la insatisfacción.

El tratado más antiguo que se presentaba como guía de calidad fue descubierto en Egipto, en Tebas se remonta al año 1450 a.C. dice cómo un inspector egipcio puede comprobar la perpendicularidad de un bloque de piedra, en América los aztecas procedían de modo similar.

En la Edad Media en Europa, el artesano hábil era tanto el fabricante como el inspector. Para asegurar que los artesanos estuvieran capacitados aparecieron los gremios artesanales, formados por maestros, oficiales y aprendices. El aseguramiento de la calidad era informal; se hacía todo el esfuerzo necesario para asegurar que la calidad quedara incorporada en el producto final por las personas que lo producían. Estas ideas se perdieron con la llegada de la revolución industrial, pero son importantes para reconocer los esfuerzos modernos del aseguramiento de la calidad. (*Tratado de la calidad total. Vicent Laboucheix, pp. 31-33*)

Con la llegada de la era industrial, se consigue la especialización y producción masiva de mercancías, los talleres ceden su lugar como proveedores a las grandes fábricas mecanizadas de la época. Debido a lo complejo de estas nuevas industrias se necesitaron procedimientos específicos para controlar la calidad de los productos fabricados, y estos a su vez, han cambiado y mejorado para elevar el rendimiento de las empresas. En la etapa industrial se distinguen cuatro fases principales:

- I. Inspección de productos para cumplir con la calidad típica de la **Administración Científica** de Taylor.
- II. Evaluación y mejora de procesos mediante el **Control Estadístico**, donde se distinguen por su trabajo **Shewhart, Roming y Dodge**.

- III. El **Aseguramiento de la Calidad**. Juran, Feigenbaum y Crosby.
- IV. Redefinición del papel de la administración para utilizar la calidad del producto como **Estrategia de Supervivencia**.

I. **Administración Científica y la inspección de productos.**

A principios de 1900, Frederick W. Taylor, llamado el padre de la administración científica, da una nueva filosofía de la producción, donde separa la función de planeación, control y mejora, de la función de ejecución de procesos. Los administradores y los ingenieros planean y los supervisores y trabajadores ejecutan, lo que explica la utilización de la inspección del producto como método para uniformizar la calidad.

Proponía la mejora de la productividad y la calidad basándose en el diseño de procedimientos estándares, una adecuada capacitación, la especialización del trabajo y la disposición de la herramienta e incentivos necesarios. Sin embargo, había errores en el proceso que resultaban en productos defectuosos o fuera de especificaciones.

II. **El Control Estadístico y la mejora de procesos.**

En los años 30, los empleados del departamento de inspección de Western Electric fueron transferidos a Bell Telephone Laboratories, su responsabilidad era la del desarrollo de nuevas teorías y métodos de inspección para mejorar y mantener la calidad. Los investigadores fueron: Walter Shewhart, Harold Dodge, Harry Roming y Edwards Deming. Se centra en inspeccionar el producto y separar aquel que es aceptable (de acuerdo a unos determinados estándares) del que no lo es.

El grupo inició la era del **control estadístico de la calidad**, que es la aplicación de métodos estadísticos para controlar la calidad. Va más allá de la inspección ya que se enfoca en identificar y eliminar los problemas que causan los defectos. Shewhart desarrolla las gráficas de control, que son un medio de identificación de problemas de calidad en los procesos de producción y de asegurar la consistencia en los resultados, Roming y Dodge desarrollan las técnicas de muestreo adecuadas para sólo verificar cierta cantidad de productos en lugar de inspeccionar todas las unidades de un mismo lote de producción.

A finales de los años 40 y principios de los 50, la administración general mostraba poco interés en la mejora de la calidad o en la prevención de defectos y de errores, más bien se apoyaba en la inspección masiva y en la búsqueda del control en todos los procesos de producción, proporcionando los métodos estadísticos apropiados para cada caso, aunque su alcance era reducido a los procesos de manufactura.

III. El aseguramiento de la calidad.

Hasta la década de 1950 la responsabilidad de la calidad era asunto de los estadísticos. Era necesario involucrar otras áreas de la organización en esta tarea, Deming argumentaba que se requería un alto compromiso de la administración en tiempo y recursos, responsabiliza a la alta gerencia por los productos que salían defectuosos. Su propuesta era “si se mejora la calidad, disminuyen los costos”.

En su obra “Quality, Productivity, and Competitive Position”, editada en 1982 da a conocer sus famosos “**catorce puntos**”.

Este trabajo fue completado por Joseph Moses Juran, que introdujo el concepto de costos de calidad como foco de importantes ahorros si se evaluaban inteligentemente.

Armand Feigenbaum integra las ideas de Deming y Juran en su libro “Control de Calidad Total” en 1956, donde visualiza a la calidad no sólo enfocada al proceso productivo sino también a la administración de la organización. Precisa las directrices que llevan a la organización a administrar la calidad, introduce el concepto de **Control de Calidad Total**. En resumen, la calidad es trabajo de todos y cada uno de los que intervienen en cada etapa del proceso.

En los años 60, Philip B. Crosby propuso un programa de 14 pasos a los que denominó “**cero defectos**”, hizo entender a los directivos que cuanto se exige perfección ésta puede lograrse, pero para hacerlo la alta gerencia tiene que motivar a sus trabajadores. Planteaba la importancia de las relaciones humanas en el trabajo.

Por último, en esta etapa se logró un gran avance hacia la calidad; de centrarse sólo en el control de proceso de manufactura hasta involucrarse a todos los departamentos de la organización, de enfocarse sólo en métodos estadísticos a sensibilizarse hacia las necesidades de los trabajadores, de una alta gerencia ajena al control de calidad a una administración participativa.

IV. La calidad como estrategia de supervivencia.

En esta última etapa, la calidad ocupa un papel estratégico en las empresas ya que a través de ésta es posible mejorar la posición competitiva y el desempeño general. Se consideran los requerimientos del consumidor y la calidad de los productos de los competidores en el diseño de productos y servicios de calidad superior, que satisfagan plenamente las necesidades de los clientes y superen sus expectativas. Para lograr estas metas, la administración estratégica de la calidad incluye conceptos, técnicas, metodologías y procedimientos con una clara orientación a la **Gestión de la Calidad Total** en todas las funciones de la organización.

La administración estratégica de la calidad implicó un cambio en la cultura de las empresas e instituciones, ya que requiere del conocimiento de las expectativas de los distintos grupos de interés, para posteriormente incorporar esta información en su misión, y visión, a partir de las cuales se establecen las metas y comportamiento de la organización y que definirá el marco dentro del cual se establecerá la planeación a largo plazo.

En la actualidad, el modelo de calidad en la administración está ampliamente difundido en el mundo, presentando variaciones que facilitan su adaptación a las condiciones particulares de cada país o cultura. *(La filosofía de calidad: origen, evolución, modelos y su importancia en el desarrollo de México. Ortega Zazueta, Burgeño Rendón y Ramos Félix. 1999).*

A continuación se concentraran de manera comparativa las principales ideas de este origen y evolución de la calidad. *(Figs. 7, 8 y 9)*

Dimensión	Deming	Juran	Crosby
Definición de Calidad	Conformidad a especificaciones. Innovación continua del producto.	Conformidad a especificaciones; adecuación al uso.	Conformidad a especificaciones; cumplimiento de requisitos.
Por que se preocupa por la Calidad	Posición competitiva.	Utilidades/Calidad de vida.	Utilidades.
Metas del sistema	Mejora la posición competitiva.	Disminuir costos de calidad.	Disminuir costos de calidad (cero defectos).
Meta de Calidad	Cero defectos	Minimizar el costo de calidad.	Cero defectos.
Rol Depto. Calidad	Bajo.	Amplio.	Moderado.
Rol alta administración	Liderazgo, participación.	Liderazgo, participación.	Debe sostener cero defectos.
Rol de los trabajadores	Control y mejoría.	Moderado (control).	Moderado (participación).

FIG. 7 Teóricos de la Calidad.

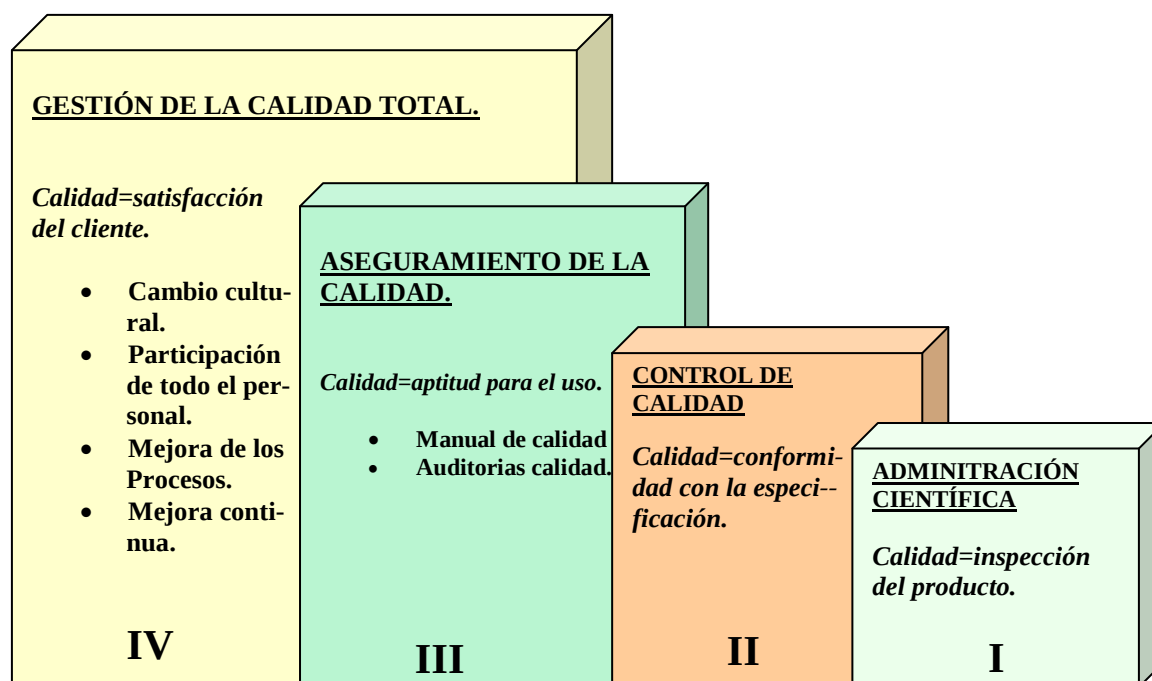


FIG. 8 Evolución de la Calidad.

	Control de calidad.	Aseguramiento de la calidad	Gestión de la calidad total
Concepto de calidad.	Conformidad con las especificaciones.	Aptitud para el uso.	Satisfacción del cliente.
Orientación de la empresa.	Producción.	Producción.	Cliente.
Responsabilidad de la calidad.	Departamento de calidad	Departamento de calidad más operarios.	Todos los miembros.
Se actúa porque....	Se detecta un error.	Se intenta evitar el error.	Hay objetivos.
Aplicación de la calidad.	Al producto.	Al proceso productivo.	A todos los procesos de la empresa.
Actuación.	Corregir el error.	Modificar el procedimiento.	Mejora continua.
Actitud.	Reactiva.	Reactiva.	Proactiva.
Participación del personal.	Sólo departamento de calidad.	Departamento de calidad más operarios.	Toda la empresa.
Importancia de la participación.	No se espera participación.	Importante.	Imprescindible.
Materialización.	Plan de inspección.	Manual de calidad.	Sistema de gestión.
Filosofía.	Arreglo.	Prevención.	Mejora.

FIG. 9 Diferencias fundamentales entre las tres etapas.

3.1.3. Orígenes en México.

Para México no ha sido fácil retomar todas estas teorías de la calidad, ya que sus condiciones con respecto a la industria han sido muy especiales por el hecho de ser un país subdesarrollado, y por el régimen gubernamental al que hemos estado supeditados como principales condicionantes, es por esto que se analizan las siguientes características.

Podemos considerar que México entró en un fuerte proceso de industrialización hasta 1940, cuando se aplica la Política de Sustitución de Importaciones, pero ésta generó una serie de problemas que trajeron como consecuencia que la calidad se viera mermada en su aplicación hasta llegar a nuestros días, como lo fueron:

- a) El desarrollo de una economía que ofrece productos y servicios de baja calidad.
- b) La actividad económica concentrada en tres ciudades (Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey).
- c) La falta de capacidad para desarrollar nuestra propia tecnología, dependiendo de la importada.
- d) Con una consecuente baja competitividad.
- e) No hay suficiente ahorro e inversiones para renovar las instalaciones productivas y crear o mantener la infraestructura económica.

En los años 70 el modelo de Desarrollo Compartido dio un fuerte control de precios que reforzó su desinterés y apatía por invertir en nuevas tecnologías e infraestructura, y por estrategias en la economía se provocó un gran incremento en las importaciones, que causo un desbalance con el comercio de bienes manufacturados.

A mediados de los 80 se introduce el Plan Global de Desarrollo con políticas de liberación comercial para estimular las exportaciones, la economía mexicana experimenta una transformación como respuesta a las reformas de la política comercial y a la búsqueda de niveles de competitividad internacional.

El Tratado de Libre Comercio (TLC) con Estados Unidos de América y Canadá (1990) estimula nuevas inversiones y promueven la competitividad empresarial. El gobierno mexicano adopta una política comercial menos proteccionista con una mayor competencia para los productores nacionales, los cuales se vieron obligados a incrementar su eficiencia, productividad y calidad hacia niveles internacionales para poder permanecer en el mercado. (*Estructura Socioeconómica de México. Baena Paz Guillermina. 2003*).

Como se puede ver, México a pesar de las condiciones mencionadas ha logrado orientar su industria, economía y comercio de forma más competitiva, aunque esto se dio de manera lenta, ya que se introdujo en la administración de toda

empresa las partes de las teorías de calidad, que poco a poco le han permitido avanzar y luchar por niveles de producción acordes con las exigencias internacionales, que se espera den como resultado no solo un bienestar económico para las empresas, también que éste repercuta en la sociedad mexicana.

3.2. Políticas de Calidad Educativa en México.

¿Que se ha hecho en México para garantizar que la Calidad en la Educación Superior no quede sólo en palabras?, ya que ésta no podría quedar al margen del proceso de modernización que se presenta en todas las condiciones de vida en el país, y como se vio, la educación es la esencia del progreso para toda nación.

Se revisarán las políticas que se han impuesto en México tratando de cimentar las condiciones que la educación necesita para contar con Calidad.

A mitad de los setenta se inició una serie de estrategias que perseguían hacer frente a la crisis de la educación superior, durante los diversos periodos se diseñaron distintas políticas educativas acorde con los planes y programas para el desarrollo económico nacional. Así se tiene el Plan Nacional de Educación (PNE), 1977; Sistema Nacional Permanente de Planeación de la Educación Superior (SINAPPES), 1978; Plan Nacional de Educación Superior. Lineamientos Generales para el periodo 1981-1991, (PNES); Programa Nacional de Educación Superior (PRONAES), 1984; Programa Integral para el Desarrollo de la Educación Superior (PROIDES), 1985; Programa para la Modernización Educativa (PME), 1989-1994; Programa de Desarrollo Educativo (PDE), 1995-2000; Programa Nacional de Educación (PNE), 2001-2006.

Sin embargo, a partir del sexenio de Carlos Salinas de Gortari, con el Programa de Modernización Educativa, se establece la necesidad inaplazable de realizar una profunda e integral transformación del sistema de educación, con el objetivo de apoyar los cambios estructurales que el país requería. Es poner en marcha un proceso nacional de evaluación del sistema de educación superior para determinar niveles de eficiencia, productividad y calidad.

Este programa deja secuelas importantes, ya que se intenta equilibrar una demanda mundial sobre las características que los profesionales debieran cumplir. Como lo es el interés de mejorar la calidad de las condiciones en general, en que este nivel se encontraba. Sin embargo, los siguientes sexenios ya no dejaron pasar de largo la urgente necesidad de cambios en la política del sistema educativo en general y del nivel superior en particular. Se revisarán los tres últimos programas nacionales más el del Estado de Puebla donde se especifican solamente las características que implican a la Calidad y la Evaluación, por ser partes importantes en éste estudio.

3.2.1. Programa para la Modernización Educativa 1989-1994.

Capitulo 1. POLÍTICA PARA LA MODERNIZACIÓN. En el marco de la Modernización Educativa, se especifica que:

"...los próximos años nos imponen la tarea de realizar una profunda modificación de nuestro sistema educativo para hacerlo más participativo, eficiente y de mejor calidad, es decir, más moderno. Solo así podremos afrontar adecuadamente las deficiencias, los rezagos, los desequilibrios, las inequidades y las obsolescencias de su operación".

Dentro del Modelo de Modernización Educativa se especifican seis características, donde se retoma una de ellas; *"acentuar la eficacia de sus acciones, preservar y mejorar la calidad educativa"*. Estas características afectarán la educación nacional en lo referente a la *calidad, cobertura y administración de servicios*. Retomando a la primera se especifica que:

"...la característica distintiva de la educación moderna debe ser la calidad. Para lograrla, se propone revisar los contenidos, renovar los métodos, privilegiar la formación de maestros, articular los diversos niveles educativos y vincular los procesos pedagógicos con los avances de la ciencia y la tecnología".

Capitulo 7. EDUCACIÓN SUPERIOR Y DE POSTGRADO E INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA, HUMANÍSTICA Y TECNOLÓGICA. En el apartado I Educación Superior. Menciona algunos puntos: *elementos de diagnóstico, educación superior tecnológica y universitaria*, por las características de esta investigación se tomarán las Características de la Modernización de la Educación Superior.

"Las instituciones de educación superior han propuesto como parte de su modernización evaluar sistemáticamente su actividad, planear coordinadamente su desarrollo y diseñar y ejecutar programas de superación académica que permitan atender la demanda educativa con mejor calidad"

Como objetivos sobresalen dos:

"Mejorar la calidad de la educación superior para formar los profesionales que requiere el desarrollo nacional". Y "Fortalecer el sistema de coordinación y planeación nacional de la educación superior; orientar su actividad mediante un esfuerzo de evaluación y reordenación interna de las instituciones, con el apoyo sostenido del Estado para su consolidación".

La estrategia para el cumplimiento de los objetivos, destaca:

"Es imprescindible que las instituciones de educación superior apoyen el desarrollo económico, cultural y social del país, con servicios académicos de calidad para lo cual deben llevar a cabo las reformas institucionales que se requieran."

"Es igualmente oportuno reforzar la evaluación y el desarrollo institucional planificado, ya que es necesario elevar la racionalidad y mejorar la eficacia y eficiencia de las acciones de nuestras instituciones".

"Reforzar las funciones de coordinación, de planeación y de programación de la educación superior, en los ámbitos institucional e interinstitucional, y en los niveles estatal, regional y nacional. Para cumplir este objetivo, se inducirá una evaluación integral".

"Desarrollo de Acciones para mejorar el proceso de planeación, lo que repercutirá positivamente en los aspectos de presupuestación, gestión, ejecución y evaluación. Sólo así será posible superar los niveles de calidad educativa".

3.2.2. Programa de Desarrollo Educativo 1995-2000.

En el sexenio de Ernesto Zedillo, se sigue manifestando la acción del gobierno con respecto a la educación superior, hacía el llamado sector moderno de la economía, es decir, que responda a las demandas del sector productivo. Se percibe en un segundo plano una visión de instituciones productoras y transmisoras del conocimiento científico ya que esto no se vincula de forma inmediata con el sector productivo. La educación superior fue considerada como una entidad más dentro del sector de la economía moderna.

Este Programa considera en su Capítulo III EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR. Sobre las Políticas Generales mencionaremos lo siguiente:

"Las políticas generales que se enuncian a continuación constituyen los criterios que encauzan y dan sentido a las estrategias y líneas de acción. Su aplicación es de carácter general, para la cobertura, la calidad, el desarrollo académico, la pertinencia, la organización y coordinación".

Se retoma el siguiente criterio:

- ✂ *Estimulo a la autoevaluación y evaluación externa de las instituciones, de los programas, aprovechamiento, docente y criterios nacionales para evaluar la calidad.*

A continuación se enlistan los objetivos, las estrategias y líneas de acción que son vitales en esta investigación.

OBJETIVO. *Mejorar la calidad de los elementos y agentes del proceso educativo: personal académico, planes y programas de estudio, estudiantes, infraestructura y equipamiento, organización y administración.*

OBJETIVO. *Mejorar la calidad de la evaluación de las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Educación Media Superior y Superior.*

ESTRATEGIAS. *Se fortalecerá y ampliará el Sistema Nacional de Evaluación a fin de que permita, en primer término, conocer la calidad de los resultados del proceso enseñanza-aprendizaje y de la investigación.*

"Se mejorarán los criterios, estándares y procedimientos para evaluar los elementos que intervienen en el proceso educativo: personal académico, estudiantes, planes y programas de estudio, programas de investigación, infraestructura, métodos de enseñanza, materiales educativos y administración de las instituciones."

3.2.3. Programa Nacional de Educación 2001-2006.

La política que pretende aplicar Vicente Fox Quesada donde una de sus más importantes aportaciones es la de provenir de un gobierno al que se le considera emanado del pueblo, democrático, con alternancia en el poder, en materia de educación lo que menciona en la Introducción del Capítulo 3 sobre EDUCACIÓN SUPERIOR:

"El desarrollo del país requiere un sistema de educación superior con mayor cobertura y mejor calidad,... Un sistema de educación 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."

"El objetivo principal de este subprograma es impulsar el desarrollo con equidad de un sistema de educación superior de buena calidad que responda con oportunidad a las demandas sociales y económicas del país, y obtenga mejores niveles de certidumbre, confianza y satisfacción con sus resultados."

En el apartado de Diagnóstico, señala:

"Los problemas y retos que hoy enfrenta la educación superior en México se concentran en tres vertientes principales: a) el acceso, la equidad y la cobertura; b) la calidad, y c) la integración, coordinación y gestión del sistema de educación superior."

Uno de los puntos ha resaltar es el del fortalecimiento de la cultura de la evaluación.

"Las evaluaciones externas practicadas a casi dos mil programas educativos, principalmente en las universidades públicas, por los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES) en la década pasada han contribuido significativamente a mejorar la calidad de los programas. Por otro lado, en los últimos años se han realizado actividades de acreditación a cargo de organismos especializados que han contribuido a construir un sistema de acreditación y a garantizar la buena calidad de los programas educativos. A la fecha se han acreditado cerca de cien programas y se cuenta con catorce organismos acreditadores no gubernamentales. A finales del 2000 se constituyó el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES) con el propósito de regular los procesos de acreditación y garantizar que los programas educativos acreditados tengan un nivel apreciable de desarrollo y consolidación. Sin embargo, las acciones realizadas hasta el momento han resultado insuficientes y limitadas para asegurar la mejora continua de la calidad de la educación superior y para que la sociedad esté cabalmente informada de sus resultados."

"El reto es consolidar el sistema nacional de evaluación y acreditación de programas educativos no gubernamentales, sustentando en pares académicos de reconocido prestigio y solvencia moral, que provea de referentes a las instituciones para la mejora continua y el aseguramiento de la calidad de sus programas educativos y coadyuve con la rendición de cuentas de las IES a la sociedad."

En el apartado 3.3. de los **Objetivos estratégicos**, establece las políticas, los objetivos particulares, las líneas de acción y las metas para cada uno.

Son tres objetivos estratégicos en lo correspondiente al tipo educativo superior, nos ocuparemos del apartado que menciona: *“Educación superior de buena calidad”*:

POLÍTICAS. Estas políticas buscan mejorar la calidad del sistema de educación superior y de los programas educativos que en él se ofrecen menciona seis, nos enfocamos en dos:

1. *"Se promoverá una educación superior de buena calidad que forme profesionistas, especialistas y profesores-investigadores capaces de aplicar, innovar y transmitir conocimientos actuales, académicamente pertinentes y socialmente relevantes en las distintas áreas y disciplinas. Ello implica la actualización continua de los planes y programas de estudio, la flexibilidad del currículo, la superación académica constante de los profesores y el reforzamiento de las capacidades de generación, aplicación y transmisión del conocimiento, y de vinculación de las instituciones de educación superior."*
2. *"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."*

OBJETIVO PARTICULAR 3. Fomentar la mejora y el aseguramiento de la calidad de los programas educativos que ofrecen las instituciones públicas y particulares.

LINEAS DE ACCION. Señala quince, nueve nos interesan:

- A. *Fomentar que las instituciones de educación superior públicas y particulares, fortalezcan sus procesos de planeación y autoevaluación.*
- B. *Promover la evaluación diagnóstica de los programas educativos por parte de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES).*
- C. *Alentar la acreditación de programas educativos por organismos especializados reconocidos formalmente por el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES).*
- D. *Fomentar la conformación de organismos especializados de acreditación de programas educativos de carácter no gubernamental.*
- F. *Impulsar la consolidación del COPAES para asegurar la regulación de los procesos de acreditación.*
- G. *Promover el reconocimiento internacional del esquema de acreditación de programas educativos, en el marco de los convenios internacionales en los que México participa.*
- H. *Establecer mecanismos para apoyar a las instituciones en los procesos de acreditación de programas educativos y de certificación de sus procesos de gestión.*
- L. *Fomentar que las instituciones logren la certificación de sus procesos de gestión.*
- LI. *Acordar la independencia de gestión de programas educativos de aquellas instituciones particulares de educación superior que satisfagan criterios de elegibilidad institucional y muestren niveles de calidad satisfactorios en los programas educativos que ofrecen, avalados por una instancia de acreditación con la cual la SEP convenga mecanismos para evaluar la calidad del servicio educativo.*

El apartado 3.4. **Programas de acción:**

"Para alcanzar los objetivos y las metas propuestos, el Gobierno Federal desarrollará doce programas de acción que darán continuidad a las acciones estratégicas para el mejoramiento de la calidad educativa iniciadas en años anteriores e impulsarán nuevas líneas para el fortalecimiento de la educación superior pública y el aseguramiento de su calidad."

De los doce tomamos los que comprenden, *"Educación superior de buena calidad"*:

⌘ *Evaluación y acreditación de la educación superior.*

3.2.4. Programa Integral de Desarrollo Educativo 1999-2005. Puebla.

Pero ¿qué se pretende en nuestro Estado con respecto a las políticas a desarrollar en cuanto a la calidad educativa?

El Gobierno del Estado de Puebla representado por Melquíades Morales Flores en la presentación del Programa establece;

"Como instrumento de la política educativa estatal el Programa Integral de Desarrollo Educativo 1999-2005 (PROIDE) se sustenta en los propósitos de calidad, equidad, pertinencia, gestión e innovación, que orientan la prioridad de lograr una mayor justicia social para la comunidad poblana". El Marco de Referencia, el Diagnóstico, el Pronóstico, los Objetivos y Metas, la Orientación Estratégica, la Estructura Programática y, la Calidad y Evaluación, que son los apartados del documento, están conformados para responder al compromiso de: "Consolidar un sistema educativo de calidad, regionalizado y vinculado al sector productivo, que conlleve al desarrollo equilibrado y sustentable de los distintos estratos de la sociedad poblana, especialmente al de los grupos más vulnerables."

Se nombran nueve objetivos generales, nos interesa el siguiente:

OBJETIVO GENERAL 2.7. *Consolidar un sistema educativo de calidad, pertinente, que atienda las necesidades regionales, y vinculado al sector productivo, mediante la innovación de los procesos de aprendizaje, dirigidos al desarrollo equilibrado y sustentable en los distintos estratos de la sociedad poblana.*

METAS 2005 2.7.1. *Desarrollar un modelo de calidad y evaluación institucional en todas las instancias educativas.*

Dentro de las estrategias y Líneas de Acción menciona la:

ESTRATEGIA. 3.1.2. *"Mejora continua de los servicios educativos y sus resultados. La calidad constituye uno de los ejes centrales del PROIDE, que unida a la cobertura se convierten en un importante refuerzo de la política educativa nacional. El logro de la educación de calidad lleva implícita la idea de mejorar la infraestructura y los resultados del proceso educativo."*

"En razón de lo anterior, la evaluación debe ser privilegiada como el fundamento para la reorientación y/o organización de las acciones previstas para el sistema educativo estatal con la mayor oportunidad posible. Igualmente se requerirá el establecimiento de modelos de calidad con indicadores cualitativos y cuantitativos propuestos en forma colegiada en cada servicio o institución educativa y según el contexto en que se desarrollan los servicios de todos los niveles y modalidades; finalmente será indispensable la asignación de parámetros

de calidad y desarrollo administrativo para mejorar tales servicios, según los derechos y la satisfacción de los usuarios."

LÍNEAS DE ACCIÓN.

- A.** *Operación de procesos permanentes de evaluación en todos los servicios educativos.*
- B.** *Construcción de modelos de calidad en todos los niveles y modalidades educativas.*
- C.** *Asignación de parámetros de calidad y simplificación administrativa para mejorar los servicios.*

Exclusivamente en el apartado 5. "Calidad y Evaluación", resalta lo siguiente:

La política educativa se orientará a la atención de:

- ⌘ *El servicio Educativo de Calidad.*
- ⌘ *La Gestión y Administración de la Calidad.*

El PROIDE recomienda que para elevar la calidad de los servicios educativos, el elemento a considerar es: *"El desarrollo de procesos permanentes de evaluación."*

En torno a los procesos de evaluación, los componentes más significativos son:

- ⌘ *Autoevaluación y evaluación de todos aquellos factores que inciden en el proceso educativo: escuelas, planes y programas de estudio, formación, actualización, capacitación de maestros, desempeño de alumnos y todos los servicios vinculados a este proceso.*
- ⌘ *Evaluación de la calidad de la gestión y del desarrollo administrativo en un sector educativo totalmente desconcentrado y debidamente regionalizado."*

ESTRATEGIA. *"El planteamiento de la estrategia adecuada para desarrollar un programa de calidad del servicio educativo, busca normar y operar los distintos ámbitos de la evaluación que propicien la integración institucional."*

El ámbito referido es: *"Del desarrollo educativo".*

Los campos fundamentales a evaluar son:

- ✓ Las instituciones y planteles escolares.
- ✓ Los planes y programas de estudio.
- ✓ La práctica docente.
- ✓ La gestión y administración educativa.
- ✓ El desempeño de los alumnos que egresan de un nivel o modalidad.
- ✓ Los recursos y medios para la enseñanza.

Con estas políticas se ha podido dar un gran avance en la Calidad de la Educación Superior, se establecieron las condiciones necesarias que en el marco jurídico se requieren para que las IES pudieran en cierta medida establecer, realizar, dar seguimiento y garantizar a la sociedad con respecto a su calidad.

3.3. Calidad de la Educación Superior.

La Calidad es un término que en la actualidad se va relacionando con todas las actividades humanas, sin importar que esta pertenezca a la esfera de la producción, la empresa, la administración, es fundamental en este mundo moderno ya que el concepto influye en otras áreas.

¿Cómo abordarlo desde una perspectiva social en el campo de la educación? Por venir de un modelo de calidad de resultados, de calidad de producto final, es en este caso que se hizo un análisis en la forma en que se puede dar con una definición más cercana al concepto, primero a nivel Internacional, después Iberoamericano. Se revisará la Calidad de la Educación, en general, y específicamente por Calidad de la Educación Superior.

3.3.1. Calidad educativa.

Partimos de los principios proclamados en la *Declaración Mundial sobre la Educación para Todos* (Jomtien 1990):

"La calidad de la educación se hace realidad en los aprendizajes cualitativamente relevantes. La calidad no está en lo que se enseña sino en lo que se aprende, por lo que en la práctica dicha calidad está cada vez más centrada en el propio sujeto educativo".

Considerando el escrito publicado por la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación la Ciencia y la Cultura (OEI), cuya autora es Lic. Inés Aguerrondo con el título; *"La calidad de la educación: Ejes para su definición y evaluación"*, donde aporta importantes conceptos para una mejor claridad sobre el tema.

Menciona cuatro características del concepto Calidad:

- A. Complejo y totalizante:** es un concepto abarcante, multidimensional. Se puede aplicar a cualquiera de los elementos que entran en el campo de lo educativo, por ejemplo calidad del docente, calidad de los aprendizajes, de la infraestructura, etc.
- B. Social e históricamente determinado:** se lee de acuerdo con los patrones históricos y culturales que tienen que ver con una realidad específica, con una formación social concreta, en un país concreto y en un momento concreto, por ejemplo, formación docente, mejoramiento curricular. es socialmente determinado ya que tiene sus propias definiciones, y estas surgen de las demandas que hace el sistema social a la educación.

- C. Se constituye en imagen-objeto de la transformación educativa:** la calidad de la educación se define ajustándose con las demandas de la sociedad (que cambian con el tiempo y el espacio). Para orientar los procesos de transformación de la educación, es necesario definir las condiciones estructurales que conforman el modelo original que deben ser revisadas, y redefinidas para guiar la toma de decisiones que incrementen la calidad del sistema educativo. Permite definir la imagen-objeto del proceso de transformación y, se constituye en el eje rector de la toma de decisiones. La calidad de la educación es, el orientador de cualquier transformación.
- D. Se constituye en patrón de control de la eficiencia del servicio:** la calidad de la educación puede servir de patrón de comparación para ajustar decisiones y reajustar procesos. Un sistema educativo eficiente es aquel que optimizando los medios de que dispone sea capaz de brindar educación de calidad a toda la población.

Menciona que existen principios vertebradores fundamentales para la definición de la calidad de la educación agrupados en dos grandes dimensiones:

⌘ **La dimensión político-ideológica.** Es un nivel de definiciones exógenas al propio sistema educativo que expresa los requerimientos concretos que da el subsistema de la sociedad a la educación. se expresan como "*finés y objetivos de la educación*".

- ❖ *Sistema Social.* Consiste en las demandas y requerimientos que el cuerpo social hace a la educación. La demanda más global es la generación y distribución del conocimiento.
- ❖ *Sistema Político.* Este reclama el aprendizaje de valores y comportamientos, actitudes y conductas básicas para una sociedad democrática, solidaria y participativa.
- ❖ *Sistema Económico.* Dos son las áreas de compromiso: la formación para el mundo productivo y el aporte científico para el desarrollo.

⌘ **La dimensión técnico-pedagógica.** es el aspecto fenoménico, lo que se ve materialmente y se llama "sistema educativo".

⌚ *Eje Epistemológico.*

- Qué definición de *conocimiento*.

Qué tipo de *conocimiento* se distribuye, porque asigna a todas las demás, es el eje estructurante de todo el resto y desde allí, condiciona de manera absoluta la calidad de la educación. La opción básica se refiere a la cultura humanista o con la cultura tecnológica. Hoy se da la necesidad de conocer para operar, para transformar (investigación y

desarrollo). Conocimiento y transformación-operación son dos caras de la misma moneda.

- Qué definición de *áreas disciplinarias*.

Se refiere a cuáles son las *áreas de conocimiento* que están incluidas dentro del sistema educativo. Intentar adecuar entre cómo se definen las áreas de conocimiento dentro del sistema educativo y cómo las define la sociedad.

- Qué definición de *contenido*.

Una vez definidas las áreas de conocimiento, qué definición de *contenidos* de la enseñanza existen. Definirlos como núcleos o ejes organizantes que permiten ver procesos dentro de áreas de conocimiento. Considerando a los contenidos como desarrollo de las competencias cognitivas básicas para el aprendizaje con las que los definen como conocimientos teóricos y prácticos, valores y actitudes.

☞ *Eje Pedagógico*

- Qué *características definen al sujeto* de enseñanza.

Las *características del sujeto* que aprende. Esto implica características psicológicas del alumno.

- *Cómo aprende el que aprende.*

Cómo aprende el sujeto el aprendizaje, o sea, qué teoría del aprendizaje se adopta. En este campo hay dos alternativas básicas: un modelo conductista o un modelo constructivista.

- *Cómo enseña el que enseña.*

El *docente* como *organizador* de las situaciones de aprendizaje, y *conductor de un proceso* de construcción conjunta con los alumnos.

- *Cómo se estructura la propuesta didáctica.*

Como se organiza la *relación de enseñanza-aprendizaje*, es decir, la didáctica. Esto supone la intervención didáctica, es decir, lo que ocurre en el aula, y sobre las decisiones de los procesos pedagógicos a nivel institucional.

☞ *Eje de Organización.*

- ✓ La *estructura académica*.

Comprende dos cuestiones: la de los niveles; tramos en que se atiende al cumplimiento de las necesidades sociales, y ciclos (excepto en el nivel superior) como espacios psicopedagógicos que al responder a niveles crecientes de profundización, complejidad y complementariedad posibilitan el desarrollo individual y social del educando. Y la extensión del período de obligatoriedad escolar.

- ✓ La *institución escolar*.

Establecimientos escolares, estos funcionan con un conjunto de características organizacionales que determinan las posibilidades de aprendizaje de los alumnos. Los elementos de la estructura organizativa

de las instituciones escolares son tres: la organización del tiempo, la organización del espacio, y la configuración del poder institucional.

✓ La conducción y supervisión (el gobierno).

Tanto los elementos macro que hacen a la conducción general del sistema educativo, cuanto los que tienen que ver con el manejo concreto de las instituciones escolares.

Podemos afirmar que una definición sobre Calidad Educativa, implica una gran diversidad de elementos, no se puede fragmentar o parcializar, ya que el concepto se vería fracturado. Significa que todo lo que implica educación deberá ser tomado en cuenta, para conseguir dicha condición, si alguno de los antes mencionados no responde al concepto, entonces no podremos hablar de Calidad Educativa.

3.3.2. Calidad de la educación superior.

¿Pero, existen diferencias cuando la Calidad Educativa se aplica al nivel de Educación Superior?

El Documento de Políticas de la UNESCO dice que:

"Es un concepto multidimensional, que depende en gran medida del marco contextual de un sistema determinado, de la misión institucional o de las condiciones o normas dentro de una disciplina dada"... "La calidad abarca todas sus funciones y actividades principales: calidad de enseñanza, de formación e investigación, lo que significa calidad de su personal docente y de los programas, y calidad de aprendizaje como corolario de la enseñanza y la investigación. Sin embargo, hay que aceptar que la búsqueda de la "calidad" tiene muchas facetas y va más allá de una interpretación estrecha del rol académico de los diferentes programas. Por lo tanto, también implica prestarle atención a cuestiones que pertenecen a la calidad de los estudiantes y de la infraestructura, así como del entorno académico. Todos esos aspectos relacionados con la calidad, unidos a un interés adecuado por un buen gobierno y administración, representan un papel importante en la manera en que es evaluada y en la "imagen institucional" que puede proyectar hacia la comunidad académica y la sociedad en general".

En el Documento Aprobado en la VIII Reunión Extraordinaria de la Asamblea General de la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Enseñanza Superior ANUIES el 11 de abril de 1989, en el Capítulo Primero se da la siguiente definición:

"La calidad de la educación superior se entiende como la eficiencia en los procesos, la eficiencia en los resultados y la congruencia y relevancia de estos procesos y resultados con las expectativas y demandas sociales, es decir, el impacto y el valor de sus contribuciones con respecto a las necesidades y problemas de la sociedad." ... "cobra una gran importancia el ejercicio de la evaluación como medio para conocer y valorar, con precisión, el nivel de calidad de las funciones sustantivas y de los medios y condiciones disponibles, y como punto de partida para sustentar decisiones, adoptar medidas para corregir errores y rectificar rumbos o para ratificar y consolidar acciones bien encaminadas."

Tomando los conceptos que otorga el doctor Carlos Pallán Figueroa, quien considera los elementos de la institución que dirige, (ANUIES) cuando en una ponencia; en la “*Reunión Preparatoria sobre Calidad y Cooperación Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe*”, en mayo de 1996 y considerando a estos como los fundamentos que en México se puede tener sobre la calidad de la educación superior, lo describe de la siguiente forma:

“Preguntarse por la calidad es, de alguna manera, un ejercicio de evaluación, de valoración; es preguntarse por el sentido y la significación individual y social de las actividades y las prácticas, por la congruencia con los fines de la educación, por la trascendencia social e histórica de los procesos y acciones académicas.”

“El concepto de calidad denota una acepción de cualificación o de calificación dentro de una escala valorativa, pero también implica opciones, preferencias e intereses en un espectro de posibilidades.”

“La calidad es un objetivo que se debe buscar de manera constante, pero que nunca puede alcanzarse en forma definitiva, puesto que los procesos educativos son dinámicos y cambiantes, como lo es la sociedad en que están inmersos.”

Sin embargo, para reconocer a detalle y por cuestiones de investigación, evaluación, o conocimiento, es conveniente revisar lo que se ha establecido con respecto a los criterios, indicadores y parámetros de Calidad.

Antonio Gago Huguet y Ricardo Mercado del Collado en su texto publicado en la revista de la ANUIES No. 96 del trimestre octubre-diciembre de 1995 titulado “*La evaluación en la Educación Superior Mexicana*”, especifican que se han construido esquemas y marcos de referencia de las diversas formas de abordar la idea de la Calidad, en donde se coincide que ésta deberá ser: **Eficaz, Eficiente, Pertinente, Trascendente y Equitativa**. Cada uno de estos ejes tiene múltiples atributos, pero es conceptualmente distinto. Cada eje implica un criterio de calidad distinto. Con distinto peso e importancia los cinco criterios han de tenerse en cuenta como aspectos complementarios entre sí.

◆ **Criterio de Eficacia.** Esta se refiere a la medida en que se logran los propósitos. Cumplir lo prometido es otra forma de llamar a la eficacia. En el caso de Educación Superior, se puede expresar con indicadores como:

- ⊕ Proporción de objetivos de aprendizaje que logra un alumno.
- ⊕ Proporción de alumnos participantes que logran el estándar o parámetro establecido como meta del programa.
- ⊕ Proporción de las veces en que un programa cumple los estándares establecidos.

A partir de lo anterior surgen expresiones de índices y coeficientes como “tasa de titulación o graduación”, “tasa de reprobación”, “eficacia terminal”, etc.

- ◆ **Criterio de la Eficiencia.** Se es eficiente en la medida que se aprovechan al máximo los elementos disponibles (personas, talentos, capacidades, tiempo, tecnología, circunstancias, oportunidades, etc.). Que podría llamarse “recursos indispensables para lograr los objetivos y metas.
La eficiencia debe estar supeditada al logro de los propósitos.
Eficacia y eficiencia son criterios inseparables.

- ◆ **Criterios operativos y criterios esenciales.** La eficacia y la eficiencia (**operativos**) son criterios supeditados a otros de mayor jerarquía en la escala de valores de una comunidad genuinamente comprometida por ejemplo con la justicia social, el bienestar de la mayoría, el conocimiento científico, el desarrollo tecnológico, etc. y muchas otras aspiraciones y postulados (**esenciales**) como los que la Constitución Federal establece en su ideal educativo.
Estos aspectos se organizan conforme a tres criterios o ejes de juicio: la pertinencia, la trascendencia y la equidad social.

- ◆ **Criterio de la Pertinencia.** Es pertinente en la medida que sus resultados corresponden y son congruentes con las expectativas, necesidades, postulados, preceptos, etc., que provienen de dos ámbitos:
 - ⊕ El desarrollo social, en su concepción amplia que cubre aspectos culturales, económicos, políticos, etc.
 - ⊕ El conocimiento, independientemente de las disciplinas, los métodos y los usos que se hagan de él.

- ◆ **Criterio de la Trascendencia.** Es ir más allá en el tiempo (vigencia), en la cobertura de campos de conocimiento (amplitud), en la relevancia que logra al formar personas.

- ◆ **Criterio de la Equidad.** Es el conjunto de características que hacen que sea asequible y viable a más personas. Que esté al alcance de más personas en la medida que ofrece opciones distintas ante circunstancias diferentes, de manera que no trata igual a los desiguales. Se refiere principalmente a dos aspectos: económico-social y el pedagógico. (Fig. 10)

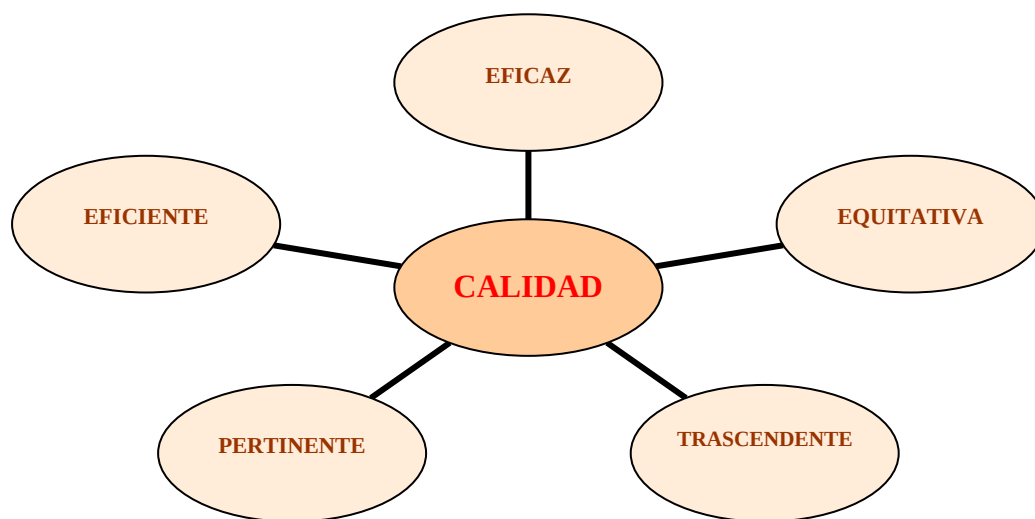


FIG. 10 Ejes de Calidad en Educación Superior.

Será con éstas características cuando se puede especificar ya sobre las condiciones que debe guardar toda IES sobre su calidad, nombran un elemento inseparable a ésta, la de **Evaluación**, ya que no se podría verificar sin un elemento cuantificable que le pudiera dar la opción de transformarse y mejorar.

CAPÍTULO IV

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR.

4.1. Evaluación de la Educación.

Sin importar si el concepto de calidad en la educación superior se haya considerado en el nivel internacional, latinoamericano o mexicano, o cualquiera de los autores que dan una explicación del mismo, todos coinciden en un elemento fundamental para que la calidad se cumpla, la de ***Evaluación***, es por eso que en ésta unidad se retomara el concepto, enfocado a lo que puede aportar a la calidad en las Instituciones de Educación Superior.

4.1.1 Definición.

Para especificar esta primera parte se toma como referencia al Profesor José María Ruiz Ruiz de la Universidad Complutense de Madrid, España quien considera a la Evaluación como un:

"Proceso de análisis estructurado y reflexivo, que permite comprender la naturaleza del objeto de estudio y emitir juicios de valor sobre el mismo, proporcionando información para ayudar a mejorar y ajustar la acción educativa".

Dice, que se entiende por "proceso de análisis estructurado" aquel que se basa en la planificación previa de lo que se quiere evaluar, el desarrollo instrumentado de recogida de datos y el posterior análisis riguroso de la información obtenida. (*Cómo hacer una evaluación de centros educativos. Ruiz Ruiz José María. 2000*).

4.1.2. Evaluación de la calidad en la educación.

Enfocándonos en el concepto de calidad, ésta requiere un juicio valorativo que viene dado por la ***Evaluación***. De esta manera, la palabra calidad adquiere un sentido descriptivo, ya que mientras la calidad de la educación implique un proceso de mejora continua sobre sus elementos éste tendrá la urgente necesidad de la evaluación.

La calidad de la educación tiene el propósito del mejoramiento, la evaluación pone la metodología, el juicio crítico y las propuestas para ese mejoramiento.

El investigador de la UDLAP, León Garduño Estrada en un artículo identifica dos dimensiones de la evaluación de la calidad (*Garduño, 1999*)

- I. ***Absoluta-Descriptiva:*** cuyos juicios de valor se expresan sobre cualquiera de los componentes de los *insumos* (computadoras, aulas, libros, etc.), *procesos* (didáctica, metodología, etc.), *resultados* (índice reprobatorio, deserción, etc.) o *productos de manera aislada* (egresados).
- II. ***Relacional-explicativa:*** su propósito es determinar su *relevancia, eficacia, efectividad, congruencia y eficiencia*.
 - a) *Relevancia.*- relación entre los propósitos institucionales y los requerimientos sociales, ya sea para la solución de problemas prácticos o de carácter de conocimiento científico o tecnológico.
 - b) *Eficacia.*- es el logro de los propósitos y objetivos propuestos por los estudiantes y egresados. Permite establecer relaciones entre los propósitos y objetivos propuestos con los alcanzados.
 - c) *Efectividad o validez educativa.*- se refiere al grado en que los procesos educativos en el aula contribuyen al logro de sus resultados y productos. Establece una relación entre procesos, resultados y productos.
 - d) *Eficiencia.*- los recursos y procesos que emplea la institución son utilizados apropiadamente y éstos cumplen su función. Tiene un doble propósito: relaciona el uso apropiado de los recursos en el desarrollo de los procesos; y permite establecer una vinculación entre los procesos seguidos y los resultados alcanzados.
 - e) *Congruencia.*- es cuando existe una correspondencia entre los insumos humanos y físicos, los procesos y los resultados propuestos. (*Fig.11*)

Dimensiones en Evaluación de la Calidad Educativa.

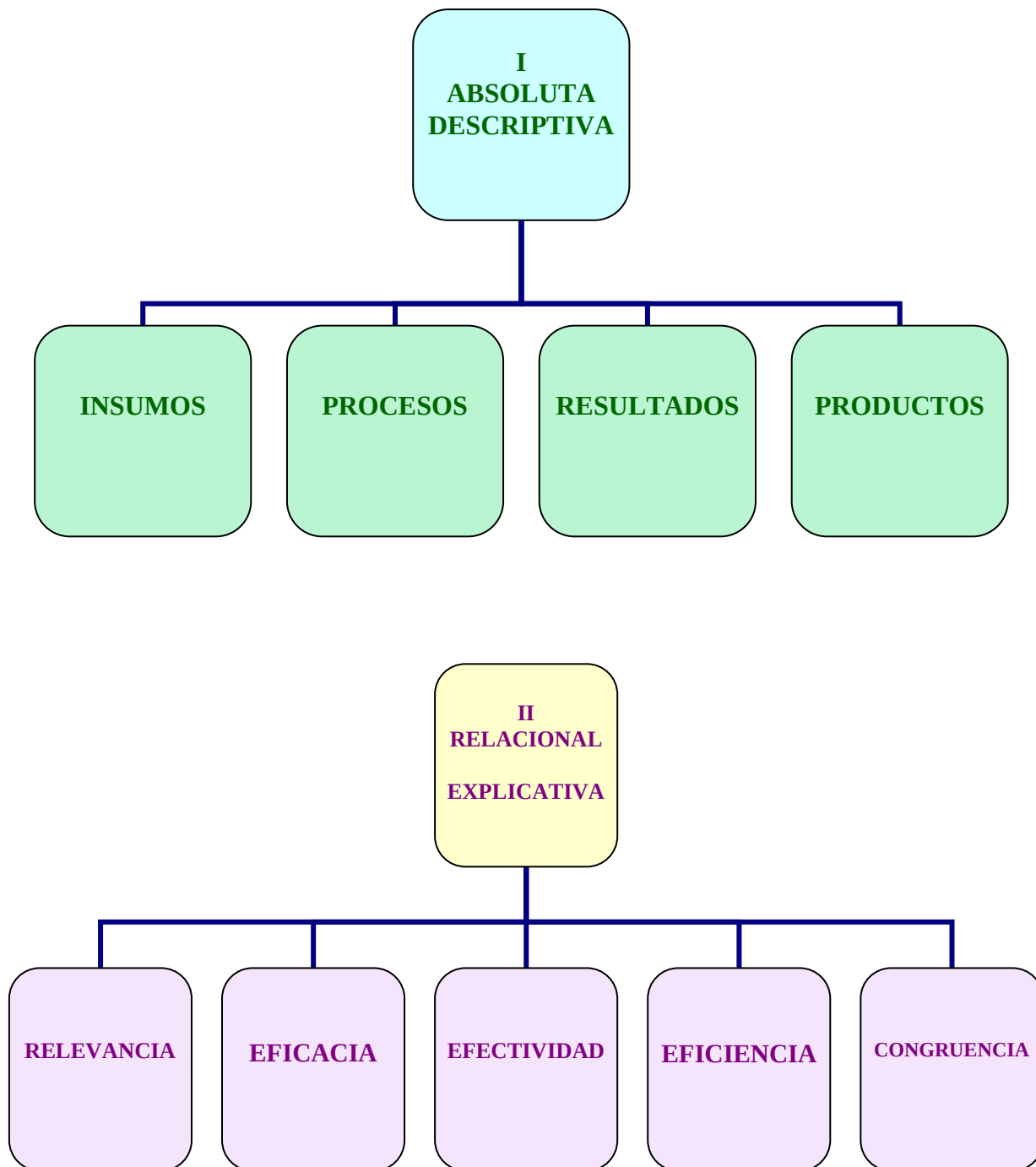


FIG. 11 Dimensiones de la Evaluación.

Si se considera los ejes que la calidad en la educación tiene, comparados con los que se mencionan en la evaluación, se percibe una relación bastante estrecha de lo que ambos autores manejan, para ellos es fundamental por lo menos dos de los elementos; la eficiencia y la eficacia, sin embargo para la evaluación es importante tomar muchos más no sólo los de relación y explicación, también los absolutos o descriptivos que permitirán un juicio de valor más certero y con una mayor y mejor perspectiva de las instituciones y las características que éstas poseen como parte en su condición de IES de Calidad.

4.1.3. Evaluación de la calidad en educación superior.

Existen otros elementos a considerar cuando se trata de las funciones que se le atribuyen a la Educación Superior. **Docencia, la Investigación y la Extensión** son las llamadas funciones sustantivas de las instituciones de educación superior. De manera general, el propósito de la **docencia** es la formación de profesionales. La **investigación**, está comprometida con el avance del conocimiento y con el desarrollo tecnológico. La **extensión** se preocupa por la difusión del conocimiento y de la cultura (Garduño 1999)

Así la evaluación de la calidad en educación superior es más compleja que en otros niveles, ya que esta es multifuncional y esas funciones trascienden.

En México, la Evaluación fue definida por la ANUIES, desde 1984, y por la Comisión Nacional para la Evaluación de la Educación Superior (CONAEVA), en 1989, como:

"Un proceso continuo, integral y participativo que permite identificar una problemática, analizarla y explicarla mediante información relevante. Proporciona juicios de valor que sustentan la consecuente toma de decisiones. Con la evaluación se busca el mejoramiento de lo que se evalúa y se tiende a la acción."

Como antecedente podemos decir que ésta empezó desde 1978 ya que desde entonces ha venido trabajando la Coordinación Nacional para la Planeación de la Educación Superior (CONPES), que es una instancia de concertación en la que participan las autoridades gubernamentales y las autoridades de las instituciones de educación superior. Como complemento de estas acciones, en noviembre de 1989 se instaló la Comisión Nacional de Evaluación de la Educación Superior (CONAEVA), organismo en el que también participan las autoridades gubernamentales y las instituciones de educación superior para proveer y respaldar la creación de un sistema de evaluación con cobertura nacional.

En marzo de 1990, el Grupo Técnico de la CONAEVA elabora un anteproyecto llamado "Lineamientos generales y estrategias para evaluar la educación superior", en el que se define un marco conceptual, una metodología, criterios, indicadores y parámetros. En el mismo año, rectores de las universidades y los directores de los institutos tecnológicos, reunidos en la Asamblea de la ANUIES, acordaron proponer a

la CONAEVA el establecimiento de un sistema Nacional de Evaluación de la Educación Superior que junto con los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), la Subsecretaría de Educación Superior e Investigación Científica (SESIC), la Subsecretaría de Educación e Investigación Tecnológica (SEIT), el Consejo del Sistema Nacional de Educación Tecnológica (COSNET), el Centro Nacional de Evaluación de la Educación Superior (CNEES) han concretado las acciones de evaluación institucional y de planes y programas de estudio, y del producto final de estas instituciones.

Se aprueba el Documento en la IX Reunión Extraordinaria de la Asamblea General de la ANUIES en julio de 1990 titulado: “Propuesta de lineamientos para la Evaluación de la Educación Superior” donde se retoma el marco conceptual desarrollado en la propuesta inicial de la CONAEVA, y se replantearon los criterios, se reformularon los indicadores y se establecieron aspectos relevantes no sólo cuantitativa sino de información cualitativa.

Será de este documento donde profundizaremos las condiciones que en materia de Evaluación se realiza en el país. En el Capítulo 3. Marco Conceptual se describen tres aspectos, donde se toman aquellos elementos que se consideran de relevancia para este trabajo:

1. La función Evaluativa.

La información que resulta del proceso evaluativo sea la base para establecer los lineamientos, las políticas y las estrategias que orienten la evolución de este nivel educativo. Quedando claro los siguientes puntos:

- a) La Evaluación. no es un fin en sí misma, sino que adquiere su sentido en la medida en la que apoya el desarrollo de este nivel.
- b) La Evaluación. debe ser parte integral de los procesos de planeación de las tareas académicas y de apoyo, y no un proceso superpuesto para dar cumplimiento a requerimientos administrativos.
- c) La Evaluación. debe entenderse como un proceso permanente con el cual es posible avanzar gradualmente en el mejoramiento de la calidad académica. Debe incorporar una visión diacrónica (a lo largo del tiempo) que permita evaluar avances y logros, identificar obstáculos y proponer acciones de mejoramiento académico.
- d) Los procesos de evaluación que se impulsen deben poner el énfasis en los planes y programas de desarrollo de la educación en sus distintos ámbitos, desde el institucional hasta el nacional.

3. Organización de la Evaluación.

La manera de organizar y llevar a cabo el proceso evaluativo de la educación superior debe sustentarse en una serie de decisiones sobre **qué evaluar, cuándo evaluar, quién habrá de evaluar y cómo evaluar**.

Todas las metodologías deben ser consideradas, dependiendo del propósito y las condiciones particulares de la evaluación.

I. **Qué evaluar** (Contenido de la Evaluación)

Se necesita seleccionar aquellas áreas que, por su importancia vital, tengan un mayor impacto en el sistema y en cada una de sus componentes. Este se dará según el nivel en el que se sitúe la acción. Entre ellos, los siguientes:

- a)** *Nivel individual.* Está referido a la evaluación de los estudiantes y del personal académico y administrativo. Constituye la piedra angular sobre la que descansan los otros niveles.
- b)** *Nivel de dependencias.* Es la evaluación de cada una de las unidades que forman parte de una institución.
- c)** *Nivel institucional.* La unidad es la universidad, el instituto o la escuela normal como organización inmersa en un entorno social específico.
- d)** *Nivel interinstitucional y regional.* Se pretende conocer la operación y el impacto que tienen los planes y programas académicos en el mejoramiento de la calidad académica de cada institución de educación superior.
- e)** *Nivel de sistema.* El análisis del comportamiento de las macrovariables que lo definen, e incluye los niveles anteriores.

II. **Cuándo evaluar** (Periodo de la Evaluación)

Es el periodo sobre el que se obtiene información y datos en torno al objeto de estudio (contexto de la educación superior; a los insumos o elementos que se utilizan o intervienen en su operación; a las tareas, actividades o procesos que constituyen su quehacer cotidiano; y a los resultados o productos de corto, mediano y largo plazo). En ocasiones, es necesario analizar su **desarrollo histórico**.

Puede resultar indispensable conocer su situación en el **momento actual** para identificar discrepancias en relación a un conjunto de valores previamente establecidos y acordados. A este tipo de evaluaciones se le denomina "*diagnóstica*".

En otras se busca obtener información sobre el comportamiento de un programa, a lo largo de sus **diferentes etapas de operación**. El propósito se denomina "formativa", es valorar el desempeño o la efectividad diferencial de las diversas fases o momentos en los que se subdivide un programa determinado.

La evaluación "sumativa", lo que busca es obtener información sobre el **funcionamiento global** de un programa. Esta información se obtiene hasta el término del programa, con el fin de determinar su efectividad general y, con decidir si permanece, se elimina o se modifica.

Existe otro tipo, denominado "simulación" o evaluación "prospectiva", se construyen escenarios para **pronosticar el efecto futuro** de distintas variables sobre el comportamiento de un programa que aún no opera con tales características.

III. Quién habrá de evaluar (Sujeto Evaluador)

Puede ser efectuada por los propios responsables del diseño y operación del programa a ser evaluado (**Autoevaluación**), por otros miembros del programa o institución que no son responsables del diseño y operación de dicho programa (**Evaluación Interna**), y por personal ajeno a la institución (**Evaluación Externa**).

Con la **Autoevaluación** se espera, conducir a una auténtica toma de conciencia respecto del papel que desempeña cada quién dentro del programa. Este proceso es sumamente eficaz, cuando los resultados se utilizan con el afán de retroalimentar y ajustar la operación interna de los programas evaluados.

La **Evaluación Interna** genera información complementaria, a cargo de personal de la misma institución pero distinto al que diseña y opera los programas, que permita valorar y comparar la efectividad, la eficiencia y la relevancia de las diversas acciones institucionales.

La utilidad de la **Evaluación Externa** es múltiple. Puede generar información que, por el hecho de provenir de enfoques distintos, sea estimulante para propiciar líneas de innovación real. Puede reflejar las expectativas y puntos de vista de la clientela o de sectores importantes sobre la relevancia e impacto social del programa. Puede, ser de ayuda para sensibilizar a la sociedad sobre las prioridades, el potencial y la importancia estratégica del programa.

IV. Cómo evaluar (Métodos de Evaluación)

Dependiendo del ámbito y objeto de estudio y del tipo de información a ser generada, se considera conveniente recurrir a cualquier **modelo** (análisis de sistemas, objetivos conductuales, crítica de arte, acreditación o

certificación, evaluación de contrincantes, modelo transaccional, evaluación libre de metas, modelo de toma de decisiones, etc.) o **técnica**: instrumentos estandarizados de medición, evaluación por computadora, pruebas abiertas, ejercicios de demostración y de simulación, entrevistas personales, análisis estadísticos, estudios de campo, encuestas, análisis situacionales, análisis de contenido, etc. (Fig. 12)

QUE EVALUAR (Contenido)	CUANDO EVALUAR (Periodo)	QUEN HABRA DE EVALUAR (Sujeto)	COMO EVALUAR (Métodos)
✓ Individual ✓ Dependencias ✓ Institucional ✓ Interinstitucional y Regional. ✓ Sistema	✓ Diagnóstica ✓ Formativa ✓ Sumativa ✓ Simulación o Prospectiva	✓ Autoevaluación ✓ E. Interna ✓ E. Externa	✓ Modelo ✓ Técnica

FIG. 12 Organización de la Evaluación.

Considerando el tema de investigación, y tomando como referencia el **Cómo evaluar** (Método de Evaluación) o los modelos a los cuales se han acercado muchas de las IES en Puebla para demostrar su Calidad, es que se analizaran a la Acreditación y Certificación.

4.2. Acreditación.

Evaluación y Acreditación regulan la calidad en las IES, estando tan relacionadas en sus propósitos y procedimientos que no se pueden separar. Se acredita conforme y como consecuencia de un proceso de evaluación y de seguimiento, con el fin de disponer de información fidedigna y objetiva sobre la calidad relativa de instituciones y programas.

Tomando en cuenta lo establecido por el Centro Interuniversitario de Desarrollo, CINDA, Santiago de Chile (1993), en cuanto a las definiciones y significados que tienen que ver con el proceso de acreditación, menciona un acuerdo a nivel internacional donde, éste proceso se integra por tres fases distintas:

1. El "reconocimiento" o autorización oficial para iniciar sus actividades académicas.

2. El "seguimiento sistemático" durante un periodo para verificar su capacidad para desarrollar su proyecto educativo.
3. La "acreditación" propiamente tal, y la consiguiente evaluación, que incluye la recolección, sistematización y difusión de la información que se genera en su aplicación.

La acreditación como tal se basa, en la verificación de los resultados del autoestudio o autoevaluación institucional, hecha por un organismo acreditador externo, de acuerdo con normas establecidas, que las IES conocen y aceptan, el sistema más antiguo es el adoptado en los Estados Unidos.

El College Board, de los Estados Unidos, establece que la acreditación puede ser de dos tipos:

- **Acreditación Institucional.-** Considera las características globales de la institución como un todo, por ejemplo, dotación de bibliotecas, recursos para el aprendizaje, capacidad de gestión, efectividad administrativa, proyecto educativo, etc. El estatus de "institución acreditada" significa la verificación de que ésta tiene objetivos educativos apropiados, que dispone de los recursos necesarios para lograr dichos objetivos, y que ha demostrado tener capacidad, tanto para llevarlos a cabo de inmediato, así como para mantenerlos durante un periodo razonable en el futuro. Esta acreditación no establece un nivel de calidad institucional absoluto ni comparativo con otras instituciones.
- **Acreditación especializada, o "por programas".-** Centra su atención en áreas profesionales, ocupacionales o disciplinas específicas, sean éstas ofrecidas por IES o por instituciones independientes que imparten solo una disciplina o un curso de estudios en particular. Exige criterios más específicos y rigurosos, por ejemplo, detalle del contenido del currículo, la relación alumno/profesor, equipo de laboratorio, etc. esta requiere de reevaluaciones periódicas formales cada cierto número de años. *(Programa Políticas y Gestión Universitaria - CINDA, Acreditación Universitaria en América Latina. Antecedentes y experiencias. 1993.)*

Será la Acreditación Institucional la que se considere en esta investigación pero era necesario hacer la especificación sobre los tipos existentes para ubicarla e identificar cual es la de nuestro interés.

¿Que se dice y hace en México sobre el Proceso de Acreditación?, para poder responder se toma como referencia el documento; "La evaluación y acreditación de la Educación Superior en México", ANUIES, 1996, donde se entiende por Acreditación como:

"El reconocimiento que puede otorgarse a unidades académicas o a programas específicos, en la medida en que satisfagan criterios y estándares de calidad, convencionalmente establecidos".

En el mismo documento, pero en la parte de las Definiciones Básicas se hace precisiones más detalladas sobre el mismo concepto:

"Es un procedimiento, usualmente sustentado en un autoestudio, que tiene como objetivo registrar y confrontar el grado de acercamiento del objeto analizado con un conjunto de criterios, lineamientos y estándares nacionales de calidad convencionalmente definidos y aceptados. Implica el reconocimiento público de que una institución o un programa cumplen con determinado conjunto de cualidades o estándares de calidad y por lo tanto son confiables. La acreditación se realiza ante un organismo especializado y depende, en última instancia, de un juicio externo a la institución. Para la acreditación integral y cualitativa de instituciones y de programas académicos, se requiere evaluar tanto la infraestructura académica y los recursos disponibles (insumos), como los procesos de docencia, investigación y extensión de la cultura y la calidad de los resultados obtenidos."

¿Pero, que camino ha llevado la certificación en México?, para eso se considera como el principal antecedente a la XIV Asamblea General celebrada en Tepic, en 1972 por parte de la ANUIES, quien hace la recomendación de prestarle una mayor atención, ya que el término "acreditación" ha sido empleado con múltiples significados. Se ha referido a procesos de evaluación y regulación institucional, también a la certificación, revalidación o convalidación de estudios, se relaciona a planes de estudio o a programas educativos. No cabe duda de que existe una gran necesidad de legitimar externamente los resultados de las tareas institucionales, para así garantizar a la sociedad un alto nivel de calidad de sus servicios.

Vista así, la acreditación abarca los tres niveles del quehacer de una organización de educación superior:

a) los planes y programas de estudio.

b) la organización y funcionamiento de la institución

c) los títulos y grados que otorga. (Carlos Pallán Figueroa., *Los procesos de evaluación y acreditación de las Instituciones de Educación Superior en México en los últimos años.* ANUIES. 1995).

¿Y quienes establecen los procesos de acreditación institucional en México?, estos se llevan a cabo basados en procesos realizados por diversos organismos especializados que ya han sido aceptados en el país, como lo son:

- La acreditación de las IES mexicanas, ante organismos extranjeros.
- La acreditación de planes de programas académicos por los organismos profesionales.
- Acreditación de las IES en asociaciones nacionales.

Considerando el último punto, por ser un procedimiento general de reconocimiento social como institución de calidad en el país. Se tomaran dos experiencias en especial, ya que estas son las que están otorgando ésta función y cuentan con el aval de los organismos gubernamentales; además de tener como una importante característica, el que han establecido sus criterios para el ingreso y permanencia de instituciones, con connotaciones de acreditación, será específicamente lo que se revisara.

4.2.1. Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES).

La ANUIES, está integrada por instituciones públicas, autónomas y privadas que tienen las características de un sistema de acreditación. Dicho sistema se está aplicando y se han aprobado parámetros mínimos que deberán cumplir sus asociadas. Los criterios, indicadores y parámetros se fundamentan en el Estatuto de dicha Asociación (noviembre 1991), su incorporación responden a los requisitos de nivel de; "calidad, desarrollo y consolidación académica", que establece el artículo 8º de dicho estatuto.

En base a la revisión de los indicadores y parámetros para el ingreso y permanencia de las instituciones de educación superior, que fue aprobado en la XV sesión extraordinaria de la asamblea general de la ANUIES, celebrada en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla y el Instituto Tecnológico de Puebla, el día 27 de mayo de 2002.

Antecediendo todo un procedimiento que tienen que acatar las instituciones que solicitan ingreso o las que ya pertenecen a ella, también deben cumplir con los indicadores propuestos y revisados que coinciden con los sugeridos por la CONAEVA en septiembre de 1990, y son:

1. La naturaleza y la misión de la institución.

Tener una misión claramente formulada, que sea coherente con su naturaleza y su definición institucional y que sea de conocimiento público.

2. Normatividad institucional.

Existencia de la normatividades necesaria para garantizar la operación de las actividades que conforman el quehacer institucional.

3. Planeación.

Existencia de elementos, documentos y mecanismos que permitan sustentar la toma de decisiones institucionales en un proceso de planeación que propicie el desarrollo institucional y el logro de altos estándares de calidad.

4. Infraestructura académica.

La infraestructura de apoyo a las actividades académicas es adecuada y suficiente para dar cumplimiento a los propósitos institucionales.

5. Planes de estudios.

Los planes de estudios vigentes y pertinentes a las necesidades de la sociedad.

6. Evaluación.

Existencia de indicadores, criterios y mecanismos de evaluación de las actividades académicas y aplicación de los resultados de los procesos de evaluación para mejorar la calidad de las mismas.

7. Profesores.

Existencia de una planta de profesores suficiente y adecuada para la atención de los programas de estudio que conforman la oferta de la institución.

8. Estudiantes.

Existencia de mecanismos universales equitativos de ingreso y seguimiento del proceso formativo de los estudiantes.

9. Recursos Financieros.

Existencia de normas precisas sobre la gestión, asignación y ministración internas del financiamiento, así como sobre el ejercicio, seguimiento y control.

10. Difusión Cultural.

Existencia de proyectos consolidados de difusión y extensión de la cultura y los servicios ajustados a criterios de calidad rigurosos. *(Indicadores y parámetros para el ingreso y permanencia de instituciones de educación superior a la ANUIES. ANUIES. 2003)*

Cada uno de los diez parámetros cuenta con sus propios indicadores donde se le da un peso específico a cada uno de ellos. Los indicadores representan el 40% de la evaluación; el 60% restante, a la evaluación efectuada por el grupo técnico, el mínimo de la suma de ambas evaluaciones deberá ser del 60%. Esto determinará el que la IES sea acreditada, o si se le hacen recomendaciones en caso necesario.

4.2.2. Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES).

Ésta es una asociación civil de afiliación voluntaria que acredita a instituciones particulares de educación superior que han alcanzado altos estándares de calidad.

De acuerdo a la segunda versión de los *Criterios de Acreditación a la Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES)*, y parte del “Sistema para el Ingreso y Permanencia en la FIMPES a través del Fortalecimiento y Desarrollo Institucional” aprobado en la XXII Asamblea General el 30 de octubre de 1992 y revisados en la XLI Asamblea General, el 26 de abril de 2002, quedando con 169 requerimientos contenidos en 11 capítulos.

En la parte de la Introducción establece entre sus principales objetivos los siguientes:

- a) Estudiar problemas educativos y proponer soluciones para mejorar la calidad de las instituciones que la conforman.
- b) Desarrollar sistemas de evaluación que permitan a las universidades detectar sus avances y sus limitaciones para mejorar sus servicios y lograr un alto nivel de calidad.
- c) Fomentar la calidad de los servicios educativos de sus filiales.
- d) Garantizar las condiciones de calidad en el subsistema de instituciones particulares de educación superior.

La FIMPES ha propuesto 11 categorías, áreas o componentes del quehacer de una institución de nivel superior, para la evaluación que sustenta la acreditación.

I. Filosofía institucional.

Es una definición axiológica de la institución apropiada a los fines de la educación superior. Incluye la declaración de los principios que profesa la institución y establece su misión. Es donde debe manifestarse la integridad ético-moral de la institución.

II. Propósitos, planeación y efectividad.

Los propósitos de la institución son una declaración en que se establece explícitamente la forma en que la institución operará para cumplir con su misión.

La planeación debe tener establecido un proceso organizado de planeación que le permita alcanzar sus propósitos.

La institución debe tener formas o medios que le permitan evaluar en qué medida y en qué forma está logrando el cumplimiento de sus propósitos como realimentación continua de su proceso de planeación institucional.

III. Normatividad, gobierno y administración.

La definición de las atribuciones de poder y al establecimiento de una estructura organizacional destinada a alcanzar la misión de la institución, de las áreas de responsabilidad a través de organismos colegiados y unipersonales y del marco normativo emanado de la declaración de principios de la institución.

IV. Programas educativos.

Se analizarán los programas que, a la luz de su misión institucional, la institución de educación superior se propone desarrollar. Estos programas son de tres tipos: a) los de *docencia*, en las modalidades de la educación superior -licenciatura, maestría, doctorados y especializaciones-. b) los programas de *investigación*, ya sea educativa, institucional o científica. c) los programas de *servicio* a la comunidad.

V. Personal académico.

Las características cualitativas y cuantitativas del personal académico de una institución de educación superior, así como las políticas, programas y medios que lo promuevan y desarrollen deben ser congruentes con la misión y filosofía de la institución.

VI. Estudiantes.

Procedimientos, programas, políticas y medios de que la institución hecha mano para promover el desarrollo académico estudiantil dentro del marco de los propósitos y filosofía educativa institucional.

VII. Personal administrativo, de servicio, técnico y de apoyo.

Se contemplan las condiciones, políticas y criterios de selección, reclutamiento, contratación, inducción, desarrollo, evaluación y promoción del personal administrativo, de servicio, técnico y de apoyo de la institución.

VIII. Apoyos académicos.

Incluye los recursos y servicios necesarios para facilitar las actividades académicas de la institución y sus programas, así como las políticas, reglamentos y procedimientos académicos destinados a su promoción y uso.

IX. Servicios estudiantiles.

El conjunto de políticas, estructuras, medios y recursos destinados a facilitar la educación integral de los estudiantes a través de un ambiente de aprendizaje co-curricular y de programas culturales, sociales, artísticos, deportivos, recreacionales y de intercambio, que favorezcan su integración y desarrollo dentro de la institución, así como su vinculación con la sociedad.

X. Recursos físicos.

Incluye la planta física, el equipo, los laboratorios, los talleres y los materiales que garanticen la realización de los programas académicos ofrecidos por la institución en condiciones de calidad, seguridad, salud y preservación del medio ambiente. Incluye también la planeación para el mantenimiento y desarrollo de aquéllos, bajo criterios que consideren la seguridad, la salud y la ecología.

XI. Recursos financieros.

Se centra en determinar si la institución educativa de que se trate asigna recursos proporcionales y adecuados para la realización pertinente de sus propósitos y de los programas que ofrece. El adecuado nivel en la disponibilidad de los recursos financieros de una institución educativa proporciona una visión importante sobre su viabilidad financiera y, consecuentemente, sobre su desarrollo para el mejor cumplimiento de su misión y de la calidad de sus servicios. *(Sistema para el ingreso y permanencia en la FIMPES, a través del fortalecimiento y desarrollo institucional. Comisión de docencia y superación académica. FIMPES. 2003.)*

Cada una de estas categorías tiene un determinado número de indicadores, algunos cuantitativos y otros cualitativos, que permiten derivar juicios de valor sobre la situación institucional, en relación a parámetros establecidos.

Los requisitos de ingreso a estas asociaciones son una forma de evaluación institucional, y su pertenencia o permanencia significa, para las instituciones aceptadas, cierto reconocimiento y prestigio.

4.3. Certificación.

En este proceso tampoco se podría dejar pasar el complemento que la evaluación le otorga, pero para comprender mejor cual es la condición que de la certificación se da, es necesario hacer las siguientes aclaraciones, partiendo de lo que en México se hace y se dice al respecto.

La Secretaría de Economía en su terminología especifica que:

“La certificación es la acción de constatar en forma confiable que un producto, proceso o servicio es conforme con una norma específica u otro documento normativo y la realizan organismos independientes acreditados para ello. Dentro de esta actividad, se encuentra la certificación en sistemas de calidad con base en normas de referencia”.

Para un mejor entendimiento del concepto, la Secretaría hace la precisión de términos arriba mencionados.

“Sistema de calidad a la estructura orgánica, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implantar la administración de ésta, es decir que se incluyen las actividades necesarias para proporcionar la confianza de que se cumplirán todos los requisitos que establece dicho sistema”.

“Normalización como un proceso mediante el cual se regulan las actividades desempeñadas por los sectores tanto privado como público, a través del cual se establecen la terminología, la clasificación, las directrices, las especificaciones, los atributos, las características, los métodos de prueba o las prescripciones aplicables a un producto, proceso o servicio”.

El proceso se lleva a cabo mediante la elaboración, expedición y difusión a nivel nacional, de las normas. Cuando una institución cumple con las exigencias de la norma, es posible solicitar una constancia de un organismo especializado y reconocido.

Para la elaboración de estas normas nacionales se consultan las normas o lineamientos internacionales y normas extranjeras. Las normas o lineamientos internacionales con mayor aceptación son las **Normas ISO 9000**.

4.3.1. Normas ISO 9000.

Cualquier planteamiento de calidad implica instaurar un cierto tipo de norma y su correspondiente certificación; en este sentido, ambas ideas -calidad y normalización- se retroalimentan mutuamente. Haciendo referencia a ciertas normas en la industria y retomando el que ofrece el **ISO 9000** y sus series derivadas, cuyo sello se aplica a aquellos productos, procesos o servicios que cumplen con las reglas impuestas desde la norma, que se presentan para su distribución y consumo como "elemento de calidad".

El **ISO 9000**, es un modelo de **aseguramiento de la calidad**; la norma no contempla el aseguramiento del producto, asegura el Sistema de Calidad que genera el producto. El ISO 8402, en su glosario de términos define el **aseguramiento de la calidad** de la siguiente manera:

"Todas las acciones sistemáticamente planificadas en una empresa, necesarias para proveer una adecuada confianza de que los productos o servicios puedan satisfacer determinados requerimientos de Calidad".

El organismo encargado de la realización de estas normas es ISO (*Internacional Standard Organization*), a través de su Comité técnico TC/176. ISO es una Federación Mundial de Organismos Nacionales de Normalización, con sede en Ginebra Suiza. La serie de normas **ISO 9000** es publicada oficialmente por primera vez en 1987, armonizando los modelos existentes que estaban apareciendo en distintos países del mundo. Actualmente hay 100 naciones incluyendo México que están aplicando esta metodología.

México como miembro activo de ISO, en 1989 constituyó el ahora llamado Comité Técnico Nacional de Normalización de Sistemas de Calidad (COTENNSISCAL) para la traducción y desarrollo de las normas mexicanas de sistemas de calidad, identificadas como NMX CC.

En 1992 en México se aprueba la Ley de Metrología y Normalización que da las bases para la implantación del Sistema de Conformidad con Normas que impulsa la creación de los Organismos de Normalización, Certificación y Verificación y posteriormente el de Acreditación, a cargo de la iniciativa privada, que componen la infraestructura nacional para demostrar el cumplimiento de normas. (Manual del

participante. Curso *Introducción a la calidad*. Secretaría de Comercio y Fomento Industrial SECOFI. 2000)

Los estatutos de la Organización Internacional de Normalización ISO requieren que todas las normas sean revisadas por lo menos cada cinco años, para determinar si deben mantenerse o eliminarse. La última revisión que le tocó a esta familia fue durante el año 2000.

La familia de normas **ISO 9000 2000** está constituida por cuatro normas básicas (*Fig.13*), complementadas con un número reducido de otros documentos (guías, informes técnicos y especificaciones técnicas).

ISO 9000 2000	Sistema de Gestión de Calidad. Conceptos y vocabulario.
ISO 9001 2000	Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos.
ISO 9004 2000	Sistema de Gestión de Calidad. Guía para llevar a cabo la mejora.
ISO 19011	Criterios para las auditorías de Calidad y Ambiental.

FIG. 13 Normas ISO 9000 2000.

La **ISO 9001 2000** se orienta a los requisitos del sistema de gestión de la calidad para usarse con fines contractuales, para certificarse y para demostrar su capacidad para satisfacer las necesidades de los clientes.

De acuerdo con **ISO 9001 2000 -Requisitos-** en la parte de la Introducción (2001), para lograr la mejora de estas normas se adopta un sistema de gestión con un **Enfoque Basado en Procesos**, ya que este permite desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso (*Fig. 14*).

MODELO DE PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001-2000

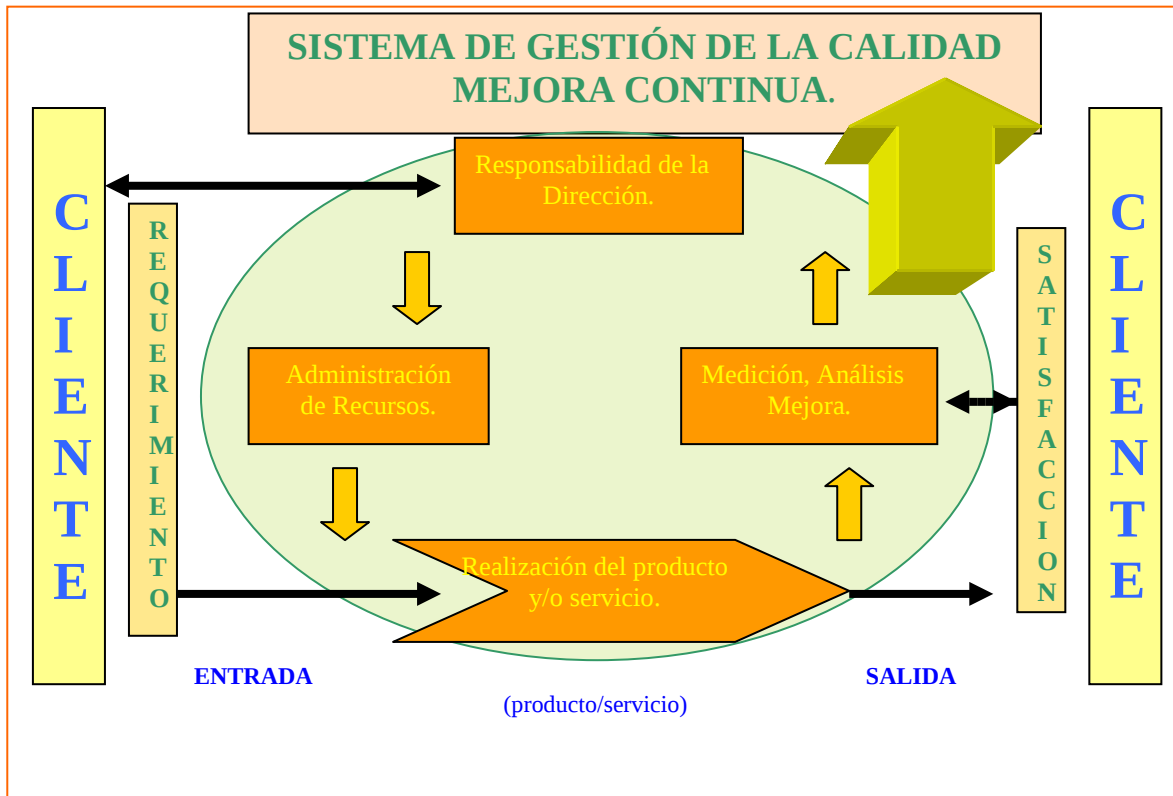


FIG. 14 Modelo de Proceso de Gestión de la Calidad ISO 9001-2000.

Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos.

La implementación del Modelo de Aseguramiento de la Calidad ISO 9000 implica instaurar en el sistema de calidad de la empresa las cláusulas contempladas en las normas 9001. Éstas definen las disposiciones a tomar dentro de una empresa relativa a la organización, la formalización y las acciones pre-establecidas para que el cliente esté seguro de recibir el objeto de la oferta conforme a la propuesta, al catálogo o a la descripción del contrato.

Busca que todo aspecto relacionado con la producción, la administración o el proceso de servicio sea adecuadamente planificado y operado, que se tenga registros y que se tomen acciones en relación a problemas.

Las disposiciones definidas por la norma permiten garantizar con una gran probabilidad, que lo proporcionado de las no-conformidades con lo especificado que aparezcan a lo largo del proceso de realización de la oferta se detectarán y eliminarán antes de la entrega, así no llegarán a las manos del cliente.

En la siguiente tabla se mencionan y se especifican los ocho elementos de la estructura o requisitos que la Norma ISO 9001 2000 /NMX-CC-9001-IMNC-2000 establece por igual para ambas. Esta no indica cómo se deben implantar los requerimientos, pero sí cómo se debe tratar cada uno de ellos.

NMX-CC-9001-IMNC-2000	
Objeto y campo de aplicación.	1
Generalidades.	1.1.
Aplicación.	1.2.
Referencias normativas.	2
Términos y definiciones.	3
Sistema de gestión de la calidad (sólo título)	4
Requisitos generales.	4.1.
Requisitos de la documentación (sólo título)	4.2.
Generalidades.	4.2.1.
Manual de calidad.	4.2.2.
Control de los documentos.	4.2.3.
Control de los registros de la calidad.	4.2.4.
Responsabilidad de la Dirección (sólo título)	5
Compromiso de la dirección.	5.1.
Enfoque del cliente.	5.2.
Política de la calidad.	5.3.
Planificación (sólo título)	5.4.
Objetivos de la calidad.	5.4.1.
Planificación del sistema de gestión de la calidad.	5.4.2.
Responsabilidad, autoridad y comunicación (sólo título)	5.5.
Responsabilidad y autoridad.	5.5.1.
Representante de la dirección.	5.5.2.
Comunicación interna.	5.5.3.
Revisión por la dirección (sólo título)	5.6.
Generalidades.	5.6.1.
Información para la revisión.	5.6.2.
Resultados de la revisión.	5.6.3.
Gestión de los recursos (sólo título)	6
Provisión de recursos.	6.1.
Recursos humanos (sólo título)	6.2.
Generalidades.	6.2.1.
Competencia, toma de conciencia y formación.	6.2.2.
Infraestructura.	6.3.

Ambiente de trabajo.	6.4.
Realización del producto (sólo título)	7
Planificación de la realización del producto.	7.1.
Procesos relacionados con el cliente (sólo título)	7.2.
Determinación de los requisitos relacionados con el producto.	7.2.1.
Revisión de los requisitos relacionados con el producto.	7.2.2.
Comunicación con el cliente	7.2.3.
Diseño y desarrollo (sólo título)	7.3.
Planificación del diseño y desarrollo.	7.3.1.
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.	7.3.2.
Resultados del diseño y desarrollo.	7.3.3.
Revisión del diseño y desarrollo.	7.3.4.
Verificación del diseño y desarrollo.	7.3.5.
Validación del diseño y desarrollo.	7.3.6.
Control de cambios del diseño y desarrollo.	7.3.7.
Compras (sólo título)	7.4.
Proceso de compra	7.4.1.
Información de las compras.	7.4.2.
Verificación de los productos comprados.	7.4.3.
Producción y prestación del servicio (sólo título)	7.5.
Control de la producción de la prestación del servicio.	7.5.1.
Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.	7.5.2.
Identificación y trazabilidad.	7.5.3.
Propiedad del cliente.	7.5.4.
Preservación del producto.	7.5.5.
Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.	7.6.
Medida, análisis y mejora (sólo título)	8
Generalidades	8.1.
Seguimiento y medición (sólo título)	8.2.
Satisfacción del cliente.	8.2.1.
Auditoria interna.	8.2.2.
Seguimiento y medición de los procesos.	8.2.3.
Seguimiento y medición del producto.	8.2.4.
Control del producto no conforme.	8.3.
Análisis de datos.	8.4.
Mejora (sólo título)	8.5.
Mejora continua.	8.5.1.
Acción correctiva.	8.5.2.
Acción preventiva.	8.5.3.

(Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos- IMNC.2001).

El modelo de aseguramiento de la calidad **ISO 9000** busca una distribución en el funcionamiento, a través de la documentación detallada de las actividades a realizar. Todo debe estar documentado (cada persona debe saber qué hace y qué se

espera de ella). Todo lo documentado debe estar implantado y mantenido en el tiempo, por medio de una política de evaluación y/o auditorías internas.

Para el desarrollo e implantación de éste sistema hay que cumplir lo siguiente:

Decir lo que se hace.
Hacer lo que se dice.
Poder demostrarlo.

Si al evaluarse se comprueba el cumplimiento de los requerimientos que establece la norma, el organismo concederá el correspondiente **CERTIFICADO**.

Un sistema de calidad, entendido como una forma de trabajar mediante la cual la organización cumple con los requisitos especificados, podrá obtener, de acuerdo con el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación IMNC las siguientes ventajas:

- ✎ Son aplicables a toda clase de productos (incluyendo servicios), en todos los sectores de actividad y para organizaciones de cualquier tamaño.
- ✎ Cuenta con un lenguaje claro lo cual facilita su entendimiento y aplicación.
- ✎ Se reduce significativamente la cantidad de documentación requerida.
- ✎ Existe una conexión directa del sistema de gestión de la calidad con los procesos de la organización.
- ✎ Propicia una evolución natural hacia la mejora de los procesos de la organización.
- ✎ Proporciona mayor orientación hacia la mejora continua y hacia la satisfacción del cliente.
- ✎ Asegura la identificación y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas.

Los certificados acreditados emitidos por el IMNC con base en la norma ISO 9001 2000 /NMX-CC-9001-IMNC-2000, son válidos a nivel nacional, regional e internacional. La certificación del sistema de gestión de la calidad de una organización, puede tener un impacto sobre:

- ✎ La fidelidad del cliente.
- ✎ La ejecución de negocios y referencia o recomendaciones de la organización.
- ✎ Los resultados operativos, tales como los ingresos y la participación del mercado.
- ✎ La ventaja competitiva mediante capacidades mejoradas de la organización.
- ✎ La habilidad para crear valor, tanto para la organización como para sus proveedores, mediante la optimización de costos y recursos, así como flexibilidad y velocidad de respuesta conjuntamente a mercados cambiantes.

Se mostrarán elementos de comparación, que partiendo del análisis descrito, se llegaron a la siguiente síntesis: primero se hace la relación entre los procesos de Evaluación, Acreditación y Certificación; en segundo lugar los elementos, indicadores o normas que establecen los organismos ya sea para Evaluar la Calidad de la Educación, la Acreditación por medio de ANUIES y FIMPES, y de la Certificación por las Normas ISO 9001 2000 (Fig. 15 y 16)

	Evaluación	Acreditación	Certificación
<u>DEFINICIÓN</u>	Un proceso que busca la optimización, conoce y analiza los datos para valorar la calidad y dar propuestas de solución a problemas.	Un procedimiento que verifica el grado de conformidad de lo analizado, con normas definidas y aceptadas.	Acción de constatar que un producto, proceso o servicio es según una norma. Es un Sistema de Calidad (administración).
<u>QUIEN</u>	Proceso endógeno, exógeno o mixto.	Siempre ante un organismo especializado, depende de un juicio externo.	Se hace ante organismos independientes, especializados y reconocidos.
<u>QUE ES</u>	Es un diagnóstico.	Es una constancia de credibilidad y reconocimiento público.	Es un certificado de reconocimiento público, que da ventajas de competitividad.
<u>COMO</u>	Proceso continuo, integral y participativo.	No construye equivalencias con base en similitudes, con la evaluación registra conformidad en relación con estándares generales de excelencia.	A través de documentación detallada de actividades. Todo lo documentado debe implantarse y mantenerse por medio de la evaluación
<u>QUE</u>	Va desde niveles individuales hasta sistemas completos.	Evalúa; infraestructura, recursos, procesos docencia, investigación, extensión y resultados	Evalúa la estructura orgánica, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos para su administración.

FIG. 15 Comparación entre las características de la Evaluación, Acreditación y Certificación.

EVALUACIÓN / ACREDITACIÓN / CERTIFICACIÓN			
EVALUACIÓN	ANUIES	FIMPEs	ISO 9001 2000
Congruencia Correspondencia entre lo humano, físico y procesos con los resultados.	1.Naturaleza y Misión Institucional. Que sea clara, coherente y pública.	1. Filosofía Institucional. Declaran principios y establecen su misión.	5.Responsabilidad de la Dirección. Política, objetivos.
Eficiencia Recursos y procesos apropiados que cumplen su función.	2. Normatividad Institucional. Normas para garantizar funciones.	3. Normatividad, Gobierno y Administración. Atribuciones de poder, estructura, normas y responsabilidad.	5.Responsabilidad de la Dirección. Autoridad, Comunicación Responsabilidad
Efectividad El proceso educativo que logre resultados y productos.	3. Planeación. Elementos, documentos y mecanismos que sustenten las decisiones.	2. Propósitos, Planeación y Efectividad. Declaración explícita de su función y respectiva evaluación.	4.Sistema de Gestión de la calidad. Manual de calidad. 7.Realización del Producto. Idem.
Insumos Libros, computadoras, aulas, instalaciones etc.	4. Infraestructura Académica. Que sea adecuada y suficiente.	10. Recursos Físicos. Planta física y elementos de calidad, seguridad y salud para cumplir sus propósitos.	6.Gestión de los Recursos. Infraestructura
Relevancia Relación entre propósitos institucionales y requerimientos sociales.	5. Planes de Estudio. Que sean vigentes y pertinentes a las necesidades sociales.	4. Programas Educativos. Lo propuesto a desarrollar, sea en docencia, investigación o de servicio.	
Eficacia Logro de objetivos propuestos con los objetivos alcanzados.	6. Evaluación. Indicadores, criterios y mecanismos que comprueben actividades y su aplicación .	2.Propósitos, Planeación y Efectividad. Declaración explícita de su función y respectiva evaluación.	8.Medida, Análisis y Mejora. Seguimiento y Medida, Auditoría, Análisis de datos. Corregir, Prevenir.
Procesos Didáctica, metodología, etc.	7. Profesores. Planta suficiente y adecuada para cumplir programas.	5. Personal Académico. Su ser cualitativo y cuantitativo y forma de promoción y desarrollo.	6.Gestión de los Recursos. Humanos, Competencia, Formación.
Productos Egresados, titulados, etc. Resultados Ingreso, reprobación, etc.	8.Estudiantes Mecanismos equitativos de ingreso y seguimiento.	6. Estudiantes. Procedimiento, política, programas y medios que promuevan su desarrollo	7.Realización del Producto. Proceso, Diseño y Desarrollo. Resultados.
	9.Recursos Financieros Precisión sobre gestión, asignación y ministración del financiamiento interno.	11. Recursos Financieros. Hay recursos adecuados y proporcionales para realizar sus propósitos.	
	10. Difusión Cultural. Proyectos de difusión y extensión de la cultura.	9. Servicios Estudiantiles. Políticas, estructuras, medios y recursos para su educación integral.	
		7.Personal Administrativo, de Servicio y de Apoyo. Condiciones necesarias y adecuadas para su función.	6.Gestión de los Recursos. Humanos, Competencia, Formación.
		8. Apoyos académicos. Recursos, servicios para la actividad académica.	
			1.Objeto y Campo de Aplicación.
			2.Referencias Normativas.
			3.Términos y Definiciones

FIG. 16 Comparación entre los elementos, indicadores o normas a considerar en la Evaluación, Acreditación y Certificación.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

En la primera parte se llevará a cabo el análisis de las variables elegidas para la investigación y lo que esto nos ha proporcionado. Por último se retomara todo lo anterior para llegar a la conclusión de ésta investigación.

☞ No cabe duda que la Educación Superior actualmente juega un papel decisivo para el rumbo que México tome en el futuro. La podemos considerar como un elemento multifacético debido a que sus características son diversas, amplias y variadas, no se dan de forma hermética para que ésta cuente con grandes posibilidades y la sociedad tenga un mayor aprovechamiento sin importar cuales son sus necesidades a cubrir. Pero, esta aparente diversidad no se presenta de manera anárquica, debido a que está supeditada a un régimen jurídico y a una compleja estructura administrativa que la sustenta y regula en cada una de sus modalidades y condiciones.

☞ Sabemos que la Educación Superior por ser el resultado de una necesidad social se encuentra a merced de lo que a su alrededor suceda, vimos que el contexto internacional atraviesa por cambios importantes y rápidos, siendo el de la Globalización la que tiene una mayor fuerza e influencia, provocando en algunas Naciones diferencias, desigualdades y nuevas necesidades, entre estas últimas, el que la Educación Superior se presente con Calidad para una más y mejor cobertura de lo que la sociedad a nivel mundial demanda. Para América Latina más que en los países desarrollados, se le presenta un reto mayor por contar con los niveles de Educación más bajos del mundo, como resultado de condiciones históricas, económicas, políticas, y culturales. Pero no es imposible cambiarlo, se maneja que para llegar a un nivel competitivo se nos requiere de mejorar la Calidad de todo el sistema educativo. De manera que tengamos que rendir cuentas a la sociedad sobre lo que se hace en materia educativa. México ha tenido sus propias características con respecto a la Educación Superior, ya que después de haber atravesado por una severa crisis que dejó a generaciones de estudiantes carentes de condiciones suficientes para un desarrollo profesional y una baja cobertura de lo que el país necesitaba de sus profesionistas. Los retos que se plantean actualmente en el área de la Educación Superior son muchos, pero todos convergen en uno sólo; más y mejores condiciones de Calidad, considerando la modificación de todas los niveles que influyen en ella, sean de estado, políticas, jurídicas, instituciones, autoridades, académicos, alumnos, etc. Esto permitirá un futuro más claro, con mejores

oportunidades para competir en el mercado internacionalmente y el que nuestra sociedad pueda aspirar a una mejor calidad de vida.

☞ Encontramos sobre lo que se dice, se quiere y se espera de la Calidad. Primero se reafirma que Calidad es un elemento proveniente de la administración, pero esto no necesariamente quiere decir que sea de uso exclusivo de esa área, precisamente por las relaciones que se dan por efecto de la globalización y las demandas que la actual sociedad exige, es que se requiere que todo lo que se hace y se dé contenga y cubra la satisfacción de las necesidades de quien lo recibe, ya que serán ellos quienes determinan si hay o no Calidad. No cabe duda que el ser humano busca lo mejor, es un atributo que lo distingue no sólo se conforma con transformar la naturaleza, busca en ello la belleza, la perfección, los beneficios y la seguridad, el camino para alcanzarlo no se ha dado fácil ni rápido, pero a partir de la era industrial sus logros en el campo de la Calidad han sido mayores y mejor estructurados, se dan por etapas bien delimitadas donde cada una supera a la anterior, pero una no podría haber sido sin la aportación de la otra. En la comparación de las cuatro etapas se encontraron las diferencias entre ellas, pero, será en la última sobre la Gestión de la Calidad Total, donde se observa que ya es función de toda la empresa buscar la mejora para satisfacer al cliente, se aplica a todos los procesos de la empresa logrando evitar desde el principio la cabida de errores. Nuevamente en México se ha presentado no sólo diferente, sino lo peor es que ha sido más lento, pero aún a costa de limitantes económicos, políticos, sociales y culturales hemos podido introducir varios de estos principios de la administración de la Calidad en aquellas organizaciones con ambición y deseo de superación que les permita entrar a un mercado cada vez más competitivo y difícil, pero que puede brindar excelentes oportunidades de desarrollo y crecimiento.

☞ Enfocando la Calidad en la Educación, primero analizamos como se fundamenta a partir de lo que las diferentes políticas han querido implementar como un objetivo que permita las condiciones necesarias para su establecimiento y realización. A pesar de iniciar en los años 70 esto no dio resultados claros sino hasta principios de los 90 y prolongándose hasta nuestros días cuando coinciden los tres últimos programas junto con el propuesto para el Estado de Puebla, en hacer una profunda modificación del sistema educativo que permita que una de sus características sea la Calidad. Con respecto a la Educación Superior dicen que para alcanzar y mantener dicha Calidad, se deberá apoyar y fortalecer con sistemas de Evaluación que le permita analizar todos los elementos que intervienen en dicho proceso; mencionan una parte más, la consolidación de un Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación donde intervengan organismos especializados que regulen los procesos de acreditación y propicien la mejora continua y el aseguramiento de su calidad, junto con éste, que se fomente también la certificación de sus procesos de gestión que les permita un mejor funcionamiento administrativo. Con estas políticas se ha podido dar un gran paso con respecto a la Calidad de la Educación Superior,

ya que forman parte del marco jurídico, necesario para el establecimiento, realización, seguimiento y garantía social.

✍ Ahora, después de la revisión de los elementos que la consolidan, decir, Calidad de la educación lleva incluido conceptos que no dejan condiciones, características, principios, y dimensiones sin ser considerados como piezas importantes. La Calidad entonces es un concepto abarcante, multidimensional e incluyente que depende de las condiciones histórico-sociales que prevalezcan, se adapta a las cambiantes demandas sociales que le permiten definir su transformación, además puede servir de patrón de comparación para ajustar decisiones y reajustar procesos. Al definirla no debemos dejar pasar las dos dimensiones que son propias de la Educación, como lo son: primero, sus fines y objetivos, las demandas y requerimientos de la sociedad, los valores de democracia, solidaridad y participación, y cubrir las necesidades del mundo productivo y científico. Segundo, aquellos aspectos que involucran directamente las condiciones de un sistema educativo, como son; que tipo de conocimiento se distribuye, cuales áreas de conocimiento se incluyen, qué definición de contenidos de la enseñanza, que características definen al sujeto de enseñanza, como aprende el que aprende, como enseña el que enseña, como se estructura la propuesta didáctica, y los aspectos que involucran a la organización como tal, ya sea en estructura académica, en los establecimientos y sus funciones, y además de su conducción y supervisión. Como se puede ver la definición de Calidad Educativa, implica todos estos elementos, que no se pueden fragmentar o parcializar, ya que el concepto se vería fracturado. Todo lo que implica educación debe ser tomado en cuenta, para conseguir dicha condición, si alguno de los antes mencionados no responde a las condiciones, entonces no podremos hablar de Calidad Educativa.

✍ Con respecto a la Calidad de la Educación Superior podemos decir que ésta cuenta con características que le son propias, siendo la docencia, investigación y extensión, que por lo mismo requiere además de lo arriba mencionado, otras condiciones o atributos como serían; la eficacia o el logro de propósitos, eficiencia o aprovechamiento de recursos para el logro de objetivos, la pertinencia, o como los resultados corresponden y son congruentes con las expectativas, la trascendencia o vigencia y amplitud de conocimientos, y la equidad, o que sea realizable y alcanzable para más personas.

✍ Se sabe que la Calidad de la Educación Superior no podría ser real y objetiva si es que dejara de lado a la Evaluación, ésta es no solo importante sino imprescindible por que aporta un juicio de valor por medio de una metodología que le permite dar propuestas para el mejoramiento educativo. Ésta debe presentarse en todas las dimensiones del quehacer educativo, como son la absoluta-descriptiva, (insumos, procesos, resultados y productos) y la relacional-explicativa (relevancia, eficiencia, efectividad, eficiencia y congruencia) por que esto permitirá un juicio de

valor más certero, una mejor y mayor perspectiva de la institución junto con la identificación de sus fortalezas y debilidades como parte de su condición de institución de Calidad. Como hemos visto, estas condiciones se amplían cuando de la Educación Superior se trata, ya que debe considerar las funciones que identifican este nivel y que lo hace único. México también se ha visto lento en el establecimiento de la evaluación, aún ahora existen instituciones que todavía no le dan la importancia que requiere. Quien ha sido un fuerte promotor y a dado importantes contribuciones en materia de evaluación es la ANUIES, que de acuerdo al documento de julio de 1990 donde se establecen los criterios, reformulan indicadores, y los aspectos cuantitativos y cualitativos en materia de evaluación de la Educación Superior que se tienen para México. En él se especifica la organización y el proceso evaluativo al cual se debe sustentar una serie de decisiones que surgen a partir del contenido o qué evaluar, el periodo o el cuándo evaluar, del sujeto o quién habrá de evaluar y de los métodos o cómo evaluar

☞ De acuerdo al Método de evaluación se recurre al Modelo, donde se han considerado la Acreditación y Certificación. De la primera podemos decir que internacionalmente se ha aceptado como un proceso en la educación de tres fases, donde cada una de acuerdo a la necesidad de la institución puede utilizar, sea un reconocimiento oficial, un seguimiento sistemático o la Acreditación propiamente dicha, en esta última se consideran las características globales como un todo, es una Acreditación Institucional. México la ha definido como un procedimiento basado en la evaluación que otorga el conocimiento de cuales son las condiciones presentes, y si éstas concuerdan con normas de calidad ya establecidas, de ser afirmativo se otorga un reconocimiento público de que dicha institución cumple con ellas y por lo tanto es confiable, este proceso lo lleva a cabo un organismo especializado externo a ella, para que la Acreditación sea completa es preciso evaluar la infraestructura académica, los insumos y los procesos pertenecientes a la Educación Superior que son docencia, investigación y extensión.

☞ Tomando la Acreditación de las IES en asociaciones nacionales se consideraron dos organismos en especial, ya que éstos cuentan con la experiencia y aceptación de la sociedad; La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior ANUIES, en ella se pueden anexar y mantener todas las IES de cualquier condición, sean públicas, autónomas y privadas; siempre y cuando hayan realizado y cumplido con todos los requerimientos que su propio Estatuto les señala. La síntesis de los diez indicadores se marcaron en el cuadro comparativo de la Fig. 16. La Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior FIMPES, en ella se otorga la acreditación a las IES particulares que también hayan cubierto los altos estándares de calidad que ella misma ha establecido, propone once categorías ha evaluar y así aceptar o confirmar la acreditación, se marcan sus condiciones en el cuadro comparativo de la Fig. 16.

☞ Con respecto a la Certificación podemos decir que ésta no es una condición exclusiva de la educación, ésta se realiza a toda empresa u organización que haga un producto, preste un servicio, o realice un proceso, se les otorga un certificado en el que los antes mencionados cumplen con las normas especificadas según el organismo independiente que las establece, ésta función es únicamente para lo que denominan como Sistema de Calidad, entendido como la estructura orgánica, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos para establecer la administración con actividades que otorgan la confianza de que se cumplirán los requisitos para dicho sistema. Las normas internacionales en las que se basan las nacionales por su aceptación son las Normas ISO-9000, éstas son un modelo de Aseguramiento de la Calidad, que son las acciones sistematizadas y planeadas que dan confianza de que el producto o servicio cumplen requerimientos de calidad; la norma no asegura el servicio, asegura el sistema de calidad que genera el servicio. La familia de Normas ISO 9000 2000 adopta un Sistema de Gestión con un Enfoque basado en Procesos que permite desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema y aumentar la satisfacción del cliente al momento de cumplir sus requisitos. El modelo pretende que el proceso del servicio sea adecuadamente planificado y operado, que haya registros y se tomen acciones en caso de problemas. Los requisitos que marca la Norma ISO 9001 2000 se localizan en la *Fig. 16*. Según el modelo todo debe estar documentado para que cada individuo sepa lo que tiene que hacer y lo que se espera de él, todo lo documentado debe estar implantado y se mantendrá en el tiempo, siendo verificado por una política de evaluación o auditoria. Se dice que la implantación de este Sistema de Calidad otorga beneficios administrativos a la institución que lo posee, pero también les permite obtener buenos resultados principalmente una ventaja competitiva y la posibilidad de mejorar ya que al poder obtener la certificación de dicho sistema demuestran el cumplimiento de las normas a las cuales han decidido ajustarse.

☞ En este espacio se especifican los resultados a los cuales se llegaron partiendo de la comparación que se hizo de los elementos, indicadores o normas que tienen señalados los modelos y la evaluación, en ella se ubicó a cada uno de ellos según la condición o característica que especificaba llegando a quedar algunos elementos en blanco por no tener condición que se le asemeje:

- ❖ **Primero. Evaluación.-** lo que de ella consideramos son nueve elementos o dimensiones del quehacer educativo y que pueden ser objeto de observación y por lo tanto de poder ser estudiados y analizados, sin embargo, estas dimensiones se ven rebasadas se perciben huecos que no son considerados directamente o que tal vez se den de manera implícita en alguna de ellas.
- ❖ **Segundo. Acreditación.-** por parte de **ANUIES** y **FIMPES**, ambas consideran elementos más claros de lo que se puede esperar de una IES de Calidad, sin embargo, FIMPES acepta lo propuesto por ANUIES pero detalla y solicita más áreas a evaluar pudiendo ser tomada como

una de las más completas, y que mayor alcance tiene en los niveles y condiciones de lo que una IES de Calidad debe ser.

- ❖ **Tercero. Certificación.-** que otorga **ISO 9000**, en ella se cuenta con ocho requisitos que al parecer cubren perfectamente cualquier sistema de gestión y eso es lo que da precisamente la diferencia, que estos elementos se centran en los aspectos de la administración organizacional provocando enormes huecos para su aplicación en IES, ya que como se puede ver sus elementos no abarcan en su totalidad las partes importantes en la evaluación de la educación, quedan sin evaluar en base a FIMPES los Programas Educativos, los Recursos Financieros, los Servicios Estudiantiles y los Apoyos Académicos. hay que recordar que con un elemento que no coincida o se limite entonces la condición de Calidad en la Educación Superior puede no estarse cumpliendo.

Después de haber especificado las condiciones a las que hemos llegado en la investigación teórico-documental, ahora se hará la relación que ésta tiene con el estudio de campo realizado en el Instituto Washington y filiales A.C. Primero, se presentarán las características, contexto y descripción del Instituto, anteriores al proceso. En segundo lugar se describirán las situaciones, hechos significativos y problemas que se fueron dando para cumplir con los requerimientos exigidos por ISO 9000. Por último, especificare los cambios, limitaciones y logros, que se perciben actualmente en dicha institución.

🌀 Comienza actividades el Instituto Washington el 15 de septiembre de 1969, en el centro de la ciudad de Puebla en la 4 norte No. 6, es una institución de régimen privado cuyo fundador y rector es el Profesor en Normal Primaria José Luís Alonso Gil.

Ésta ha presentado diversos cambios que ha decir de su iniciador, responden a las necesidades sociales, comienza como una academia comercial con la carrera corta de secretaria; un año después se abren tres niveles, el jardín de niños, primaria y secundaria, los tres mixtos y matutino; en 1971 desaparece el jardín de niños y la primaria, a la academia comercial se le anexa la carrera de contador privado; para 1981, debido a una gran demanda por parte de alumnos y padres dan inicio las actividades del nivel de bachillerato con la capacitación en auxiliar de contabilidad; en 1986 desaparece la academia comercial y la de contador privado. En ese mismo año y debido a la compra que hace la UAP de la casa donde se ubicaba la institución, se muda a la dirección donde hasta el día de hoy se localiza en la 13 poniente 1307 Col. Santiago de esta ciudad. Se lleva un modelo tradicional, por medio de la exposición personal y el dictado de materias, existen enormes

deficiencias en la actividad docente, como el que muchos de los maestros no se localizan en sus áreas de dominio, algunos profesionistas de carrera no cuentan con el conocimiento para la docencia, y otros no tienen ni siquiera la formación magisterial, los programas son al gusto de cada maestro, no hay consenso para ninguna de las materias, no existe control sobre lo que cada maestro ha impartido, o si lo ha hecho y como lo ha hecho. La dirección es paternalista, coercitiva e impositiva sin posibilidad al cambio.

En este periodo no se realizan modificaciones significativas, sólo en sus instalaciones con dos fechas, una en 1993 y la otra en 1996 donde se hacen ampliaciones al edificio, que le permiten únicamente aumentar la población estudiantil sin considerar una mejora y actualización de su infraestructura. Para 1997 el primero de septiembre abre la Escuela Superior en Ciencias Económico Administrativo con las carreras de Lic. Economía y Lic. Comercio Internacional sólo en el turno vespertino. Un año después ofrece las carreras de Contaduría Pública y Lic. Administración de Empresas, todas ellas con un modelo tradicional, es decir, similar a lo que se hace en secundaria y bachillerato. Con respecto a los programas de cada carrera éstos fueron tomados de otras instituciones y de ciclos escolares atrasados, no se diseñaron conforme a principios curriculares, simplemente se transcribieron.

Para el año de 2001 se da el anuncio de que la institución en sus tres niveles entraría al Proceso de Certificación de ISO 9000, creando expectativas de que se lograrían modificaciones que en ese momento se percibían ya necesarias, reales y profundas en toda la institución y a su vez nos diera la opción a todos los sectores de la misma de poder participar y contribuir en ese cambio. Esto le llevó aproximadamente un año.

En 2003 se abre un nuevo edificio en la 19 poniente 1313 Col. Santiago donde se da alberge a toda la escuela de nivel superior, otorgando cuatro carreras más: Lic. Mercadotecnia, Lic. Derecho, Informática Administrativa e Ing. Industrial estas cuatro carreras sólo en el turno matutino.

 Con fecha del 17 de diciembre de 2002 se otorga el Certificado de su Sistema de Gestión de Calidad con un alcance de registro que se aplica a: “EL DISEÑO Y ACTUALIZACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS DE ESTUDIO, y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE” en los niveles de Secundaria, Bachillerato y Licenciatura.

La manera en que se fue presentando el proceso de Certificación no fue fácil para directivos, administrativos, académicos y alumnos, éste llevó una serie de características que segmentaron, limitaron e incluso mutilaron el proceso; aunque en apariencia la Institución contaba ya con ciertos elementos, la forma de estructurarlos para cubrir con los requerimientos que la Norma exige no se dio adecuadamente. Para empezar, la evaluación de diagnóstico se basó en apariencias, por ejemplo,

hicieron cuestionarios para aplicar a todo el personal, padres y alumnos, pero nunca llegaron a sus manos, se manejaron a conveniencia sólo para cubrir un requisito y no cumplió con su objetivo, en realidad de manera directa no se sabía que se estaba realizando y de que forma, mucho menos se informo de cuales habían sido sus resultados. No se instalo un adecuado comité de certificación que fuera imparcial, objetivo y profesional en el área, que pudiera permitir el adecuado desarrollo del modelo. Tampoco se dio la participación de representantes de cada sector que nos diera la posibilidad de plantear inquietudes o aportar experiencias y/o conocimientos. La poca información que se llevo a dar fue segmentada, parcializada y deformada. Se obliga al personal docente, administrativo, intendente y alumnos a memorizar lo que denominan como política de calidad de la cual no especifican las bases filosóficas, documentales o históricas que fundamenten dicho texto, con esto se provoca una total falta de identificación con lo escrito, tampoco hay coherencia entre lo que en ella se marca con lo que realmente se hace. Se impartió un curso de relaciones humanas donde se dan a conocer ciertas características del proceso de Certificación, pero no se da la ubicación en que parte y con que importancia se encuentra la función de cada uno de los sectores de la institución. Únicamente las personas del comité de certificación cuentan con la información completa hasta el día de hoy. Se empiezan a implementar una serie de documentos donde se pudo observa que algunos de ellos fueron copiados en su totalidad de otras industrias cambiando sólo algunos términos para ajustarlos a la institución, obviamente esto no mejoró el proceso, por el contrario lo burocratizan provocando deficiencias en la aplicación, cambios frecuentes en los formatos y por ende inconformidades en el personal docente y administrativo, además de la saturación en el papeleo que obliga a dejar de lado la función docente y una pésima información sobre lo que había que realizar, ha pesar de todo ello se continuo con la imposición. Los auditores externos en su primera evaluación entregan una serie de recomendaciones que tampoco se dan a conocer, a pesar de las limitaciones antes expuestas se consigue la certificación del sistema de Gestión de Calidad, pero para el quehacer educativo esto no logró cambios realmente significativos, de valor y en esencia.

➤ Después de tres años de obtenido dicho documento, se continúan las autoevaluaciones aproximadamente cada seis meses que bien podrían denominarse como pseudoevaluaciones, éstas presentan una serie de problemas que desde el inicio contaminan todo el proceso, como el que éstas son realizadas por una sola persona a la que se le ha asignado esta actividad sin que posea un nivel o preparación apropiado para la función, centralizando las condiciones, características, método y técnicas a utilizar que no permiten que se cumpla con la función de diagnóstico, análisis y exposición de propuestas que sería muy útil para la mejora institucional. No se dan a conocer las estadísticas que estas arrojan; o los resultados; y sin importar cuales sean, éstos sólo se usan en contra del docente para recriminarlo, coercionarlo o endosarle culpas por la situación existente, no para una retroalimentación. Definitivamente hay una nula comunicación y coordinación entre los integrantes del Comité y todos los sectores de la institución sobre lo que se hace como parte del proceso de certificación, ya que no se tiene al alcance ninguno de los

documentos que como mínimo la norma exige que se den a conocer a todo el personal. Se han tomado una serie de medidas correctivas o de sanciones que también se desconocen, y tampoco existe alguna forma o medio que motive al personal, que lo impulse a buscar un desarrollo laboral, académico, profesional, y ni digamos científico. Pero, todas estas limitaciones, anomalías o malas interpretaciones a la norma al parecer no han sido detectadas por los auditores externos, quizá por que es un modelo extranjero que ha sido adaptado a nuestras condiciones y quizá en dicho cambio se pudo haber dado diferencias y deficiencias que no llegan a cubrir nuestras condiciones, necesidades, vicios, y restricciones. O tal vez, la simulación, ocultamiento y apariencias impiden una visión clara y objetiva de lo que se esta auditando.

Pero, también se han alcanzado logros que por desgracia se han visto rebasados por la magnitud y el peso de lo que es ya, una gran problemática en el interior de la Institución, como lo es, una alta tasa de deserción, la baja en la inscripción y casi nula titulación, por decir ejemplos. Esto ha provocado un desequilibrio al momento de hacer un juicio, podemos señalar que la balanza se inclina hacía la parte negativa, entre lo que podemos decir a su favor es por ejemplo, que se han creado grupos de academias por área de conocimiento que permiten alcanzar acuerdos en la forma de organizar los programas y los tiempos; estos programas son revisados desde la parte oficial, llegando a unificar los temas que de acuerdo a dicha academia serán vistos por igual al mismo nivel y para todos los grupos. Otro, es que a la mayoría de los docentes se les han asignado materias correspondientes a sus condiciones profesionales, se trata de cubrir el perfil que cada profesor presenta. Se busca sistematizar el proceso de enseñanza-aprendizaje al realizar avances programáticos por academia que dan la posibilidad de organizar el trabajo en el aula. Pero desde mi experiencia y conocimiento puedo afirmar que incluso estos pocos “logros” se han limitado y/o manipulado en su origen, estos no le permiten realizar los objetivos de eficacia, eficiencia, pertinencia, trascendencia y equidad que una IES que se dice ser de calidad, deben presentar.

Después de haber analizado cada una de las partes de esta investigación es ahora que realizaremos una observación final al respecto.

México a consecuencia de las condiciones económicas, culturales y políticas existentes en el mundo se enfrenta ahora con un reto mayor en materia de educación superior. En la ciudad de Puebla hemos comprendido la importancia que tiene el que la Educación Superior no sólo diga que cuenta con calidad, sino que posee el método, modelo, técnica y proceso de evaluación que le permita a sus IES poder corroborar sobre todo a su interior que existe una mejora. Recomendando que para esto se tomen en cuenta las características y condiciones que cada institución posee como propias, que la elección se base en un análisis profundo y real que le ofrece

una autoevaluación diagnóstica, y así poder elegir el más idóneo para sus condiciones, A partir de esto, también se podrán detectar las debilidades que les requieran de mayor atención y las fortalezas que les servirán de impulso, tanto en lo político-ideológico como lo técnico-pedagógico, así como las recomendaciones y las no conformidades que se pueden ir dando en el establecimiento, desarrollo y aplicación del mismo método, modelo, técnica o proceso.

Es aquí donde se hace una recomendación más; que este proceso sea lo más objetivo y por el personal mejor calificado para ello, ya que una equivocación, mala interpretación, variación o deficiencia en algunas de las condiciones que estos requieren ya sea para Acreditación o para Certificación podría significar, como lo hemos señalado en el análisis, en una grave falta que alterará los resultados reales de lo que una IES de calidad debe ser, y esto tarde o temprano se reflejaría también al exterior proyectando las características que dicha IES va adquiriendo.

Fueron considerados sólo dos modelos de Evaluación; Acreditación y Certificación, para tenerlos como elementos de comparación, donde el primero, cubre con las condiciones que son indispensables e inherentes en la educación superior, ya que específicamente para eso fue creado. Con esta referencia pudimos encontrar diferencias muy notorias entre dichos modelos, ya que en apariencia ambos pretenden dar una certeza a la sociedad sobre la función que éstas llevan a cabo, pero no es así; la Certificación no tiene las piezas claves de lo que significa la calidad en Educación Superior, viéndolo así es un modelo parcializado y lo recomendable es considerarlo como un proceso complementario ya que éste sólo cubre elementos administrativos dejando de lado partes medulares de la función educativa.

Otra observación es que hay libertad en el momento de su establecimiento, ya que sus normas son muy maleables precisamente para que puedan ser adaptadas en cualquier organización sea de productos o servicios, considero que ahí radica su debilidad, es tan flexible que puede dar cabida a cualquier interpretación que podría llegar a distorsionar y presentar serios problemas a las IES. Mi recomendación es que se considere a las instituciones educativas como entes con características propias y únicas, no pueden ser tomadas como una empresa u organización cualquiera.

Además no perdamos de vista que la norma ISO 9000 proviene de un modelo extranjero, de países desarrollados que cuentan con un buen nivel económico, político y social que desde su origen le permite ser lo más apegado a su realidad. Ésta sólo se ha ido adaptando para las naciones subdesarrolladas como la nuestra que se interesan en ella pero donde obviamente se presentan condiciones contrastantes, opuestas y con profundas, añejas y serias desventajas que le aportan

características diferentes. Recomiendo que no se deje de lado la idiosincrasia que poseen éstas naciones al momento de intentar establecer modelos de origen extranjero con esto se podría tener un poco más de certeza para que estos tengan una mejor posibilidad de éxito.

Como profesional de la educación, he tenido la oportunidad de ser parte del proceso de Certificación, y esto me permitió observar que no se dieron las condiciones acertadas hubo una serie de condiciones que distorsionaron el proceso, sobre todo el papel de casi todos los individuos que experimentaron el proceso descrito no lograron de ninguna manera el poder ser involucrados, considerados y mucho menos participar como profesionales, trabajadores o personas, la función se limitó a ser una pieza más de la maquinaria institucional, como algo que no piensa, no aporta, no interesa, o no siente. Es por eso que considero fundamental, que sin importar cuál sea el método o modelo de evaluación de la Calidad a elegir, nunca se olvide, se minimice o se desprecie las condiciones que puede tener o dar el factor humano.

Existen extraordinarios avances que muchos profesionales, instituciones, organismos y políticas gubernamentales relacionados con la Educación Superior han luchado para que la Evaluación fuera tomada como un proceso fundamental en el camino que cualquier IES debe andar para contar con Calidad, para empezar es ya claramente descrita, definida y por lo tanto hay una unificación en los criterios que establecen la Calidad en Educación Superior. También se ha dado la creación de todo un sistema externo de Evaluación que se puede encargar de este arduo papel, y que cuenta con las bases, apoyo legal, administrativo y profesional, que lo fundamenta y justifica. Esto ha permitido que se tengan adelantos muy serios y bien consolidados que están dando la posibilidad para que la Calidad en la Educación Superior se vaya presentando de manera real y objetiva, que le permita irse fortaleciendo en México y en cada uno de los Estados, pero éste esfuerzo no ha podido aun eliminar por completo el que se hayan dado y se continúen presentando algunas dificultades, lo importante aquí es que se puedan ir detectando, revisando, analizando y posteriormente corrigiendo, incluso poder evitar su aparición, ya que de eso se trata la Mejora Continua y es precisamente lo que se pretendió con ésta investigación, el poder contribuir con la experiencia personal para que las condiciones de la Calidad en Educación Superior en México y directamente en la ciudad de Puebla puedan avanzar con un proceso firme, seguro, inequívoco, tangible, consolidado y siempre a la vanguardia.

GLOSARIO

Acreditación.- Es un procedimiento, usualmente sustentado en un autoestudio, que tiene como objetivo registrar y confrontar el grado de acercamiento del objeto analizado con un conjunto de criterios, lineamientos y estándares nacionales de calidad convencionalmente definidos y aceptados. Implica el reconocimiento público de que una institución o un programa cumplen con determinado conjunto de cualidades o estándares de calidad y por lo tanto son confiables. (ANUIES-CONAEVA 1989)

Aseguramiento de la Calidad.- Conjunto de actividades planeadas y sistemáticas implantadas dentro del sistema de calidad, y demostradas según se requiera para proporcionar confianza adecuada de que un elemento cumplirá los requisitos para la calidad. (Norma ISO 9000)

Auditoria.- Examen completo y constructivo de la estructura organizativa de la institución, empresa o departamento gubernamental o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que de a sus recursos humanos y materiales. (Diccionario de Administración 1999)

Calidad.- Conjunto de propiedades y características de un producto o de un servicio que le confieren la capacidad de satisfacer las necesidades (de los clientes) expresadas o implícitas. (Norma ISO 8402 1986)

Certificación.- Es la acción de constatar en forma confiable que un producto, proceso o servicio es conforme con una norma que especifica otro documento normativo y la realizan organismos independientes acreditados para ello. (Secretaría de Economía 2002)

Control de Calidad.- Son las técnicas y actividades de carácter operacional, utilizadas para cumplir los requisitos para la calidad. (Norma ISO 9000)

Educación.- El análisis fonético pone de manifiesto que educación proviene, fonética y morfológicamente, de *educare* (conducir, guiar, orientar); pero semánticamente recoge, desde el inicio también, la versión de *educere* (hacer salir, extraer, dar a luz), lo que ha permitido, desde la más antigua tradición, la concepción de dos modelos conceptuales básicos: a) un modelo directivo o de intervención, ajustado a la versión semántica de *educare*. b) un modelo de extracción, o desarrollo, referido a la versión de *educere*. Actualmente puede conceptualizarse un tercer modelo ecléctico que admite y asume ambas instancias, resolviendo que la educación es la dirección (intervención) y desarrollo (perfeccionamiento). (Diccionario de las Ciencias de la Educación 1995)

Educación Superior.- Es el que se imparte después del bachillerato o de su equivalente. Comprende la educación normal, la tecnológica y la universitaria e incluye carreras profesionales cortas y estudios encaminados a obtener los grados de licenciatura, maestría y doctorado, así como cursos de actualización y especialización. (*Ley para la Coordinación de la Educación Superior*)

Estándar.- Conocidos como normas o criterios son enunciados que señalan la intencionalidad de una acción. Describen las condiciones y atributos que la determinan. Se desprenden de un “deber ser” contra el cual se contrasta la realidad. Sirven como base para configurar indicadores, parámetros u otros elementos de tipo cuantitativo. (*Secretaría de Economía 2002*)

Evaluación.- Un proceso continuo, integral y participativo que permite identificar una problemática, analizarla y explicarla mediante información relevante. Proporciona juicios de valor que sustentan la consecuente toma de decisiones. Con la evaluación se busca el mejoramiento de lo que se evalúa y se tiende a la acción. (*ANUIES-CONAEVA 1989*)

Gestión de Calidad.- Es un conjunto de actividades que tiene por objeto reunir, analizar y usar información sobre el funcionamiento de la institución o partes de ella. (*Kells, Maassen y Haan. 1991*)

Globalización.- Término utilizado para referirse al fenómeno que se produce en el ámbito de la comunicación, economía, o las finanzas internacionales, de creciente interconexión entre las diferentes partes del mundo y por el cual los sucesos de cualquier clase que acontecen en un lugar son conocidos, valorados y desarrollan su influencia en el resto del mismo. Supresión a nivel mundial de los impedimentos, límites o fronteras a intercambio comercial y como consecuencia de ello, paulatina interdependencia de los mercados. (*Diccionario de Contabilidad y Finanzas 2000*)

Indicador.- Expresión de dos o más índices o valores acerca de las propiedades de un fenómeno o situación relacionada con el comportamiento de la administración, que proporcionan información, antecedentes y tendencias de las condiciones del desarrollo de la gestión de las unidades públicas. (*Secretaría de Economía 2002*)

Índice.- (del latín, index; el que indica) es una expresión matemática o valor que permite indicar u observar la presencia de un fenómeno o de sus características que no pueden ser medidas de manera directa. Es el valor absoluto, relativo (porcentaje) o estadístico que expresa la relación entre la cantidad y la frecuencia de un fenómeno o grupo de fenómenos. (*Secretaría de Economía 2002*)

Mejora Continua.- Son acciones tomadas en toda la organización, para incrementar la efectividad y la eficiencia de las actividades y los procesos, a fin de

proveer beneficios adicionales, tanto para la organización como para sus clientes. *(Norma ISO 9000)*

Norma.- Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que provee, para el uso común y repetitivo, reglas, directrices o características para actividades o, sus resultados dirigido a alcanzar el nivel óptimo de orden en un concepto dado. *(Norma ISO 9000).*

Normalización.- Un proceso mediante el cual se regulan las actividades desempeñadas por los sectores tanto privado como público, a través del cual se establecen la terminología, la clasificación, las directrices, las especificaciones, los atributos, las características, los métodos de prueba o las prescripciones aplicables a un producto, proceso o servicio. *(Secretaría de Economía 2002)*

Parámetro.- Conocido como indicador de rendimiento, de actuación o de calidad, es el valor que sintetiza las propiedades deseadas de un fenómeno. Su significado va más allá de la estadística misma, con él se pretende proveer información que permita tener una medida de desempeño o efectividades de un sistema. *(Secretaría de Economía 2002)*

Procedimiento.- Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso. *(Norma ISO 9000)*

Proceso.- Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elemento de entrada en resultados. *(Norma ISO 9000)*

Sistema.- Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que actúan entre sí de una manera coordinada para dirigir y controlar una organización. *(Norma ISO 9000)*

Sistema de Calidad.- Es la estructura organizacional, los procedimientos, los procesos y los recursos necesario para implantar la administración de la calidad. *(Norma ISO 9000)*

Sistema de Gestión.- Sistema para establecer la política, los objetivos y para la consecución de dichos objetivos. *(Norma ISO 9000)*

FUENTES DE CONSULTA.

BIBLIOGRAFÍA.

1. **ABURTO Jiménez, Manuel,**
"Administración por Calidad".
 Compañía Editorial Continental, S.A., México 1992.
2. **ALEXANDER Servat, Alberto,**
"Aplicación del ISO 9000 y cómo implementarlo".
 Addison-Wesley Iberoamericana, Delaware, U.S.A. 1995.
3. **BRAVO Cisneros, Ángel, Marín Marín, Álvaro, y otros.**
"La Universidad Mexicana en el umbral del Siglo XXI, Visiones y Proyecciones".
 ANUIES, México 1997.
4. **CÁRDENAS Herrera, Raúl,**
"Cómo lograr la Calidad en bienes y servicios".
 Limusa Noriega Editores, México 1993.
5. **CINDA, Recopilación**
"Acreditación Universitaria en América Latina."Antecedentes y experiencias.
 CINDA, Santiago de Chile 1993.
6. **EVANS James, y Lindsay William,**
"La Administración y el Control de la Calidad".
 Internacional Thomson Editores, 4º edición México 2001.
7. **GARCÍA Lozada, Ma. Delfina Rosario,**
"Hacia un Modelo de Mejora Continua de Calidad". Diagnóstico de los servicios educativos de la escuela preparatoria del Instituto Mexicano Madero.
 Tesis de Maestría, UPAEP, Puebla julio 2000.
8. **KELLS, Maassen, y Haan ,**
"La Gestión de Calidad en la Educación Superior" Un manual para evaluaciones internas y externas en universidades y escuelas superiores.
 Traducción: UAM-Azcapotzalco y UAP, Puebla 1992.
9. **LABOUCHEIX Vincent, Dirección**
"Tratado de la Calidad Total". TOMO I
 Limusa Noriega Editores, México 1994.

10. LAUDOYER Guy,

"La Certificación ISO 9000." Un motor para la calidad.

Compañía Editorial Continental, 5ta. Reimpresión, México 2001.

11. ORIA Razo, Vicente,

"ISO 9000 Calidad en los Servicios Educativos".

Banderas al viento, México 2000.

12. PÉREZ Díaz, Sandra,

"Gestión de Calidad para el departamento de Computo de la UPAEP"

Tesis de Maestría, UPAEP, Puebla 1999.

13. PIÑERA Ramírez, David, Coordinador

"La Educación superior en el proceso Histórico de México". TOMO III. Cuestiones esenciales Prospectiva del siglo XXI.

SEP, ANUIES, UABC, México 1999.

14. REYES González, Alejandro,

"Técnicas y Modelos de Calidad en el salón de clases".

Editorial Trillas, ÍTEMS, 3ª edición México 1999.

15. ROTHERY, Brian,

"Normas en la Industria de los Servicios ISO 9000-ISO 14000

Panorama Editorial, México 1998.

16. RUIZ Ruiz, José María,

"Cómo hacer una Evaluación de Centros Educativos".

Ediciones de Nancea, S.A. de 3ª edición Madrid España 2000.

17. TÜNNERMANN Bernheim Carlos,

"La Educación Superior en el umbral del Siglo XXI".

IESALC/UNESCO, Caracas, 1998.

18. SECOFI, Dirección de Promoción de la Calidad en las Micro, Pequeña y Mediana Empresas.

"Introducción a la Calidad". Manual del Participante

SECOFI, México 1999.

19. STUFFLEBEAM Daniel, Shinkfield Anthony.

"Evaluación Sistemática." Guía teórica y práctica.

Paidós, Ibérica, S.A. Barcelona 1987.

20. ZARZA Spiritu, Jorge,

"Relaciones Humanas: un Proceso de Calidad." Curso-Taller.

Antología, Puebla 2002.

DOCUMENTOS.

21. ANUIES.

Anuario Estadístico, 2000.

22. ANUIES.

Declaraciones y Aportaciones de la ANUIES para la Modernización de la Educación Superior (1989).

23. ANUIES.

Indicadores y Parámetros para el Ingreso y Permanencia de Instituciones de Educación Superior a la ANUIES (1998).

24. ANUIES.

La Evaluación y Acreditación de la Educación Superior en México (1996).

25. ANUIES.

Propuestas de Lineamientos para la Evaluación de la Educación Superior (1990).

26. FIMPES.

Sistema para el Ingreso y Permanencia en la FIMPES, a través del Fortalecimiento y Desarrollo Institucional (1993).

27. Gobierno del Estado de Puebla y SEP.

Programa Integral de Desarrollo Educativo 1999-2005.

28. IMNC

ISO 9001:2000. Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos (2001).

29. Poder Ejecutivo Federal y SEP.

Programa para la Modernización Educativa 1989-1994.

30. Poder Ejecutivo Federal y SEP.

Programa de Desarrollo Educativo 1995-2000.

31. Poder Ejecutivo Federal y SEP.

Programa Nacional de Educación 2001-2006.

32. SEP Federal.

Características del Sistema Educativo Nacional 2003.

33. SEP Federal.

Ley General de educación 1993.

34. SEP Federal.

Ley para la Coordinación de la Educación Superior 1978.

35. SEP Federal.

Ley Reglamentaria del Artículo 5º Constitucional 1945.

36. SEP Puebla.

Ley de Educación del Estado de Puebla 1953.

37. UNESCO

Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: Visión y Acción 1998.

REVISTAS

38. DOGER Corte, José M.

Medidas para Asegurar la Calidad en la Educación Superior: Calidad Social.
Revista de la Educación Superior No. 96, México, ANUIES, oct-dic 1995.

39. FERNANDEZ Alfredo, Landa José y Santini Laura.

Una Polémica sobre la Calidad de la Educación Superior.
Revista de la Educación Superior No. 79, México, ANUIES, jul-sep 1992.

40. GAGO Huguet, Antonio y Mercado del Collado, Ricardo.

La Evaluación en la Educación Superior.
Revista de la Educación Superior No. 96, México, ANUIES, oct-dic 1995.

41. GARDUÑO Estrada, León.

Hacia un Modelo de Evaluación de la Calidad de Instituciones de Educación Superior.
Revista Iberoamericana de Educación No. 21, Chile, OEI, sep-dic 1999.

42. GUERRA Rodríguez, Diodoro.

El Modelo Educativo de las IES para el Nuevo Milenio.
Revista de la Educación Superior No. 109, México, ANUIES, ene-mar 1999.

43. MARUM Espinosa, Elia.

Avances en el Proceso de Acreditación de las Instituciones de Educación Superior en México.
Revista de la Educación Superior No. 96, México, ANUIES, oct-dic 1995.

44. PALLÁN Figueroa, Carlos.

Los Procesos de Evaluación y Acreditación de las Instituciones de Educación Superior en México en los Últimos Años.

Revista de la Educación Superior No. 91, México, ANUIES, jul-sep 1994.

45. PALLÁN Figueroa, Carlos.

Sistemas de Acreditación y Acreditación para la Profesión de Abogado.

Revista de la Educación Superior No. 96, México, ANUIES, oct-dic 1995.

46. PASTOR Angulo, Martín.

El examen y la Certificación de la Educación Superior en el Contexto del TLC de Norteamérica: Hacia un proceso de Estandarización.

La Revista del Doctorado No. 6, Culiacán, México, UAS, sep 1999.

47. RODRÍGUEZ Fuenzalida, Eugenio.

Criterios de Análisis de la Calidad en el Sistema Escolar y sus Dimensiones.

Revista Iberoamericana de Educación No. 5, Chile, OEI, may-ago 1994.

48. ROMAY Muñoz, María de la Luz.

Alternativas Metodológicas para Evaluar la Calidad de Programas en Educación Superior.

Revista de la Educación Superior No. 91, México, ANUIES, jul-sep 1994.

49. TIANA, Alejandro y Santángelo, Horacio.

Evaluación de la Calidad de la Educación.

Revista Iberoamericana de Educación No. 10, Chile, OEI, ene-abr 1996.

PAGINAS WEB

50. <http://www.anuies.mx/anuies/libros98/lib39/000.htm>

51. <http://www.campus-oei.org/calidad/aguerrondo.htm>

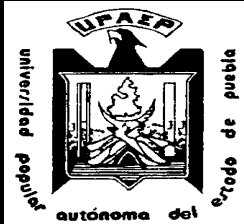
52. http://www.imnc.org.mx/programas/calidad/index_calidad.php

53. http://www.lafacu.com/apuntes/economía/audi_admi/

54. <http://web.fimpes.org.mx/fimpes/acredita/PRINCIPIOS.htm>

55. <http://www.iesa/c.unesco.org.ve/pruebaobservatorio/Documentos%20formatos%20varios/sistemascontrol.pdf>.

56. <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/evolucioncalidad.htm>
57. <http://www.udo.mx/2gortega/evolucióncalidad>
58. <http://www.aecom.es/aecom/aepub/calidad/sistemas.htm>.
59. <http://www.cesu.unam.mx/iresie/revistas/perfiles/perfiles-ant/64-05.htm>
60. http://www.sep.gob.mx/wb2/sep/sep_3573_organigrama
61. http://www.geocities.com/perfilgerencial/SISTEMA_DE_CALIDAD_MEJOR2.html
62. <http://www.economia.gob.mx/?P=150>
63. <http://www.sep.gob.mx/work/appsite/nacional/cuadros/c7079/escllc79.htm>
64. [file://A:/Evaluación.Accreditación.y.Calidad.de.la.Educación.enMéxico.htm](file://A:/Evaluación.Accreditación.y.Calidad.de.la.Educación.en.México.htm)
65. <file://A:/CALIDAD.EVALUACIÓN.Y.ACREDITACIÓN.EN.MÉXICO.htm>



UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA

DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
Facultad de Pedagogía

TÍTULO
ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN;
¿GARANTÍA DE CALIDAD EN
EDUCACIÓN SUPERIOR?

TESIS
que para obtener el grado de

MAESTRO EN EDUCACIÓN

PRESENTA:
JOSEFINA ARACELI ROSAS BLANCO

Puebla, Pue. **JULIO** 2005

1. ANTECEDENTES Y PROBLEMÁTICA

La Educación Superior en México, hoy en día evoluciona y avanza como pieza clave en la cultura y producción.

NACIONAL PRIVADAS		
1975—11.7%		
1998—26.5%		
2003—33.2%		
NACIONAL 2003		
1.865,475		
PÚBLICAS		PRIVADAS
1.244,942		620,533
66.8%		33.2%
PUEBLA 2003		
96,679		
PÚBLICAS		PRIVADAS
49,790		46,889
51.5%		48.4%

PROBLEMAS DE LAS IES EN MÉXICO

- CARENCIAS
- DEFICIENCIAS
- LIMITACIONES
- VICIOS



NULA CALIDAD DEL SERVICIO

CALIDAD EN LAS IES

- Gobierno, organismos, instituciones e individuos participan para cambiar las condiciones señaladas.
- Las IES se enfocan en EVALUACIONES internas y externas para sondear sus características y verificar sus condiciones.
- Estas requieren el respaldo de un organismo ajeno que dé certeza a la sociedad del cumplimiento, para ello recurren a dos modelos:

ACREDITACIÓN Y/O CERTIFICACIÓN.

2. PREGUNTA BÁSICA Y SU CONTESTACIÓN.

**“LA CALIDAD EDUCATIVA EN LAS
IES EN PUEBLA SE GARANTIZA
CON LA EVALUACIÓN, QUE
OTORGA LA ACREDITACIÓN Y/O
CERTIFICACIÓN”.**

¡SI! O ¡NO!

3. MARCO CONCEPTUAL.

A. INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

B. CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR.

C. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR.

A. INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

EDUCACIÓN SUPERIOR.

“... EL QUE SE IMPARTE DESPUÉS DEL BACHILLERATO O DE SU EQUIVALENTE. COMPRENDE LA EDUCACIÓN NORMAL, LA TECNOLÓGICA Y LA UNIVERSITARIA E INCLUYE CARRERAS PROFESIONALES CORTAS Y ESTUDIOS ENCAMINADOS A OBTENER LOS GRADOS DE LICENCIATURA, MAESTRÍA Y DOCTORADO, ASÍ COMO CURSOS DE ACTUALIZACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN.”

(Ley para la Coordinación de la Educación Superior. 1975)

❖ INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR. IES

→ RÉGIMEN JURÍDICO.

→ ÁMBITO ADMINISTRATIVO
FEDERAL Y ESTATAL

❖ FUTURO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

☞ CONTEXTO

Democratización
Globalización
Regionalización

Polarización
Marginalización
Fragmentación

☞ RETOS

1. Niveles de excelencia y CALIDAD.
2. Innovación en la estructura de la organización administración.
3. Reconceptualizar funciones sustantivas.
4. Forjar científicos y técnicos de alto nivel.
5. Centros generadores de conocimiento científico.
6. Recuperar liderazgo de la sociedad.
7. Vinculo con los sectores productivos y de servicios.

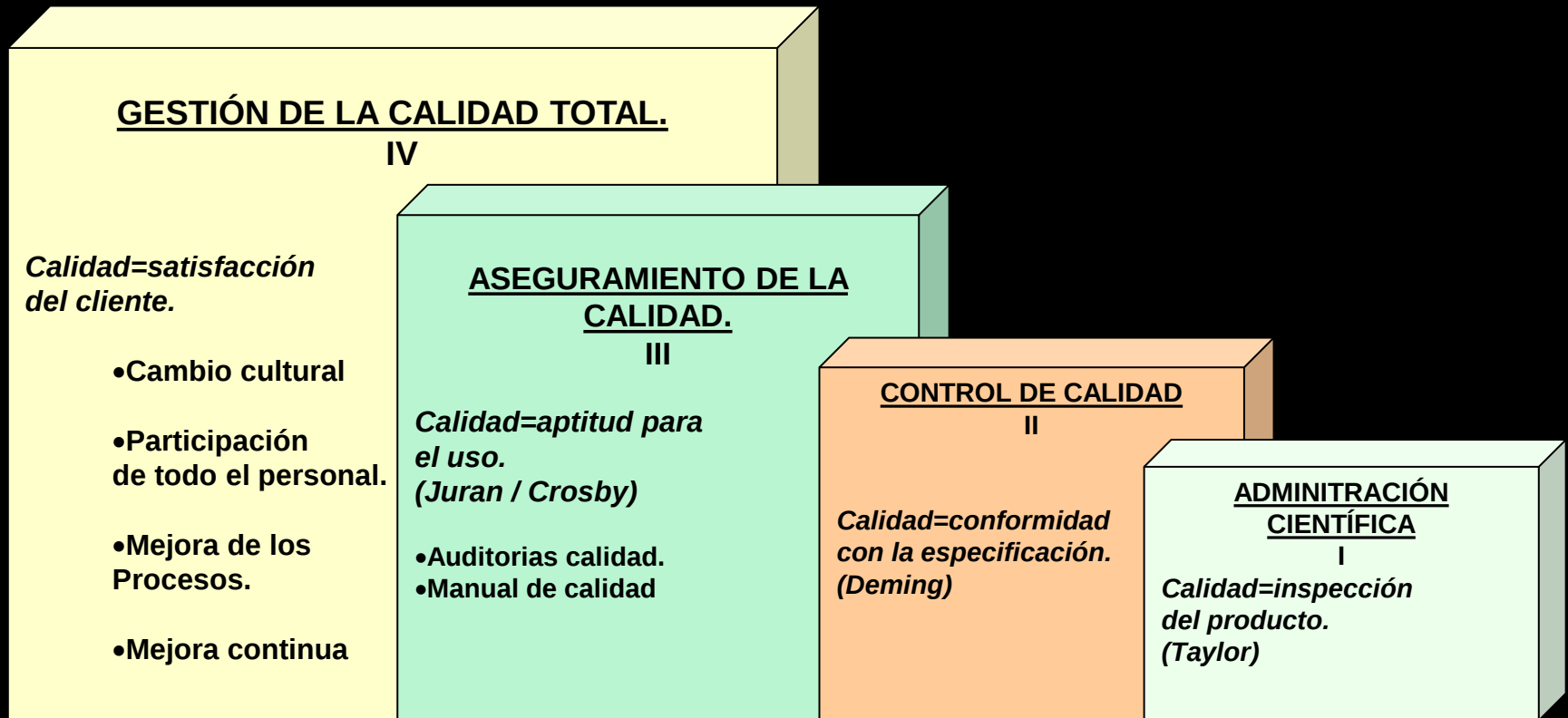
B. CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

CALIDAD

“... conjunto de propiedades y características de un producto o de un servicio que le confieren la capacidad de satisfacer las necesidades (de los clientes) expresadas o implícitas.”

(Norma ISO 8402 1986.)

➤EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD



➤ ORIGENES EN MÉXICO

1940- SUSTITUCIÓN IMPORTACIONES.

- ▮ Productos y servicios de baja calidad.
- ▮ Actividad económica en 3 ciudades.
- ▮ Dependencia tecnológica.
- ▮ Baja competitividad.
- ▮ No hay infraestructura económica.

1970- DESARROLLO COMPARTIDO.

- ▮ Control de precios.
- ▮ Desinterés y apatía por invertir en tecnología.
- ▮ Incremento de importaciones.
- ▮ Desbalance de bienes manufacturados.

1980- PLAN GLOBAL DE DESARROLLO.

- ▮ Liberación comercial.
- ▮ Estímulo a exportaciones.
- ▮ Niveles de competitividad internacional.

1990- TRATADO DE LIBRE COMERCIO.

- ▮ Nuevas inversiones.
- ▮ Competitividad empresarial.
- ▮ Programas de calidad.

➤ **POLÍTICAS DE CALIDAD EDUCATIVA EN MÉXICO**

PROGRAMA PARA LA MODERNIZACIÓN EDUCATIVA 1989-1994.

OBJETIVOS:

-  **Mejorar la Calidad de la educación superior.**
 -  **Orientarse por la evaluación y reordenación interna de las Instituciones de Educación Superior.**
-

PROGRAMA DE DESARROLLO EDUCATIVO 1995-2000.

OBJETIVOS:

-  **Mejorar calidad de elementos y agentes del proceso educativo.**
 -  **Calidad de la evaluación de las IES.**
-

PROGRAMA NACIONAL DE EDUCACIÓN 2001-2006.

OBJETIVO:

-  **Impulsar el desarrollo con equidad de un Sistema de Educación Superior de buena Calidad.**
-

PROGRAMA INTEGRAL DE DESARROLLO EDUCATIVO 1999-2005. PUEBLA.

OBJETIVO:

-  **Consolidar un sistema educativo de calidad, pertinencia, con vinculación, innovación en los procesos de aprendizaje.**

➤ CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

DIMENSIONES

POLÍTICO IDEOLÓGICO

- SIST. SOCIAL
- SIST. POLÍTICO
- SIST. ECONÓMICO

*TÉCNICO
PEDAGÓGICO*

- EJE EPISTEMOLÓGICO
- EJE PEDAGÓGICO
- EJE DE ORGANIZACIÓN

➤ CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

“... EFICIENCIA EN LOS PROCESOS, LA EFICIENCIA EN LOS RESULTADOS Y LA CONGRUENCIA Y RELEVANCIA EN ESTOS PROCESOS Y RESULTADOS CON LAS EXPECTATIVAS Y DEMANDAS SOCIALES, ES DECIR, EL IMPACTO Y EL VALOR DE SUS CONTRIBUCIONES CON RESPECTO A LAS NECESIDADES Y PROBLEMAS DE LA SOCIEDAD.”

(ANUIES 1989)

➤ CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR



C. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR

“ UN PROCESO CONTINUO, INTEGRAL Y PARTICIPATIVO QUE PERMITE IDENTIFICAR UNA PROBLEMÁTICA, ANALIZARLA Y EXPLICARLA MEDIANTE INFORMACIÓN RELEVANTE. PROPORCIONA JUCIOS DE VALOR QUE SUSTENTAN LA CONSECUENTE TOMA DE DECISIONES. CON LA EVALUACIÓN SE BUSCA EL MEJORAMIENTO DE LO QUE SE EVALÚA Y SE TIENDE A LA ACCIÓN.”

(ANUIES-CONAEVA 1984)

♣ ORGANIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN

QUE EVALUAR	CUANDO EVALUAR	QUIEN HABRA DE EVALUAR	COMO EVALUAR
(Contenido)	(Periodo)	(Sujeto)	(Métodos)
✓ Individual ✓ Dependencias ✓ Institucional ✓ Interinstitucional y Regional ✓ Sistema	✓ Diagnóstica ✓ Formativa ✓ Sumativa ✓ Simulación o Prospectiva	✓ Autoevaluación ✓ E. Interna ✓ E. Externa	✓ <u>Modelo</u> ✓ Técnica

♣ CARACTERÍSTICAS: EVALUACIÓN ACREDITACIÓN CERTIFICACIÓN

	Evaluación	Acreditación	Certificación
<u>DEFINICIÓN</u>	Un proceso que busca la optimización, conoce y analiza los datos para valorar la calidad y dar propuestas de solución a problemas.	Un procedimiento que verifica el grado de conformidad de lo analizado, con normas definidas y aceptadas.	Acción de constatar que un producto, proceso o servicio es, según una norma. Es un sistema de Calidad (administración).
<u>QUIEN</u>	Proceso endógeno, exógeno o mixto.	Siempre ante un organismo especializado, depende de un juicio externo.	Se hace ante organismos independientes, especializados y reconocidos.
<u>QUE ES</u>	Es un diagnóstico.	Es una constancia de credibilidad y reconocimiento público.	Es un certificado de reconocimiento público, que da ventajas de competitividad.
<u>COMO</u>	Proceso continuo, integral y participativo.	No construye equivalencias con base en similitudes, con la evaluación registra conformidad en relación con estándares generales de excelencia.	A través de documentación detallada de actividades. Todo lo documentado debe implantarse y mantenerse por medio de la evaluación.
<u>QUE</u>	Va desde niveles individuales hasta sistemas completos.	Evalúa: infraestructura, recursos, procesos, docencia, investigación, extensión y resultados.	Evalúa la estructura orgánica, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos para su administración.

♣ ELEMENTOS, INDICADORES O NORMAS EN EVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN

<i>EVALUACIÓN</i>	<i>ACREDITACIÓN</i>		<i>CERTIFICACIÓN</i>
EVALUACIÓN	ANUIES	FIMPES	ISO 9001 2000
Congruencia	1.Naturaleza y Misión Institucional.	1. Filosofía Institucional.	5. Responsabilidad de la Dirección.
Eficiencia	2. Normatividad Institucional.	3. Normatividad, Gobierno y Administración.	5. Responsabilidad de la Dirección.
Efectividad	3. Planeación.	2. Propósitos, Planeación y Efectividad.	4. Sistema de Gestión de Calidad. 7. Realización del Producto.
Insumos	4. Infraestructura Académica.	10. Recursos Físicos.	6. Gestión de los Recursos.
Relevancia	5. Planes de estudio.	4. Programas Educativos.	
Eficacia	6. Evaluación.	2. Propósitos, Planeación y Efectividad.	8. Medida, Análisis y Mejora.
Procesos	7. Profesores.	5. Personal Académico.	6. Gestión de los Recursos.
Productos Resultados	8. Estudiantes.	6. Estudiantes.	7. Realización del Producto.
	9. Recursos Financieros.	11. Recursos Financieros.	
	10. Difusión Cultural.	9. Servicios Estudiantiles.	
		7. Personal administrativo, de Servicio y de Apoyo.	6. Gestión de los Recursos.
		8. Apoyos Académicos.	
			1. Objeto y campo de Aplicación.
			2. Referencias Normativas.
			3. Términos y Definiciones.



4. ANÁLISIS ANTES



- ⇒ 1969 Inicia actividades con Jardín de niños, Primaria, Secundaria y Academia Comercial.
- ⇒ 1981 Queda sólo Secundaria y Bachillerato.
- ⇒ 1997 Inicia la Escuela Superior.
- ⇒ 2001 Los tres niveles comienzan el proceso de Certificación en ISO 9000



4. ANÁLISIS DURANTE



- ⇒ Pseudoevaluación diagnóstica.
- ⇒ **Comité de certificación no acorde con la función.**
- ⇒ Nula participación de los diferentes sectores de la Institución.
- ⇒ **Deficiencia en el proceso de comunicación.**
- ⇒ Implementación de infinidad de formatos.



4. ANÁLISIS DESPUÉS



-
- 👍 **Sistematización y acuerdo de los programas.**
 - 👍 **Docente ubicado de acuerdo a su perfil profesional.**
 - 👍 **Se crean grupos académicos por áreas.**
 - 👍 **Evaluaciones internas cada 6 meses.**

 - 👎 **Un evaluador sin experiencia ni conocimiento.**
 - 👎 **No se sabe de manera directa sobre los resultados.**
 - 👎 **Estos se usan en contra del docente.**
 - 👎 **No hay comunicación ni coordinación entre los sectores de la Institución.**
 - 👎 **Una alta deserción.**
 - 👎 **Baja inscripción.**
 - 👎 **Insatisfacción laboral por parte del personal.**
 - 👎 **Inconformidad con el servicio por parte de alumnos y padres de familia.**

5. CONCLUSIÓN

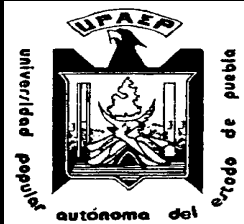
1. CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR ESTÁ DEFINIDA Y DESCRITA.
2. PROFESIONALES, INSTITUCIONES, ORGANISMOS Y GOBIERNO UNIFICAN ESFUERZOS.
3. SISTEMA DE EVALUACIÓN CON APOYO LEGAL, ADMINISTRATIVO Y PROFESIONAL QUE LO FUNDAMENTA Y JUSTIFICA.
4. TODA IES DEBE CONTAR CON UN PROCESO DE EVALUACIÓN QUE LE PERMITA ELEGIR UN MÉTODO, MODELO O TÉCNICA BASÁNDOSE EN SUS CARACTERÍSTICAS QUE LE PROPORCIONARÁ UNA AUTOEVALUACIÓN DIAGNÓSTICA REFLEJANDO SUS DEBILIDADES Y FORTALEZAS.

5. CONCLUSIÓN

5. APLICAR UN PROCESO OBJETIVO DONDE INTERVENGA PERSONAL CALIFICADO POR QUE SE CORRE EL RIESGO DE EQUIVOCACIONES, MALA INTERPRETACIÓN, VARIACIONES O DEFICIENCIAS EN SUS CONDICIONES QUE SE REFLEJARÍAN AL EXTERIOR DE LA IES.
6. EL FACTOR HUMANO COMO IMPRESCINDIBLE PARA CUALQUIER MÉTODO O MODELO, QUE NO SE DESPRECIE SU FUNCIÓN EN EL PROCESO ELEGIDO.
7. ACREDITACIÓN (ANUIES FIMPES) CUENTA CON CONDICIONES ADECUADAS PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR.
CERTIFICACIÓN (ISO 9000) ES LIMITADO PARA LA EDUCACIÓN, CONSIDERARLO COMO UN PROCESO COMPLEMENTARIO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA IES.

5. CONCLUSIÓN

8. LAS IES SEAN RECONOCIDAS COMO ENTES CON CARACTERÍSTICAS PROPIAS Y UNICAS NO COMO UNA EMPRESA U ORGANIZACIÓN MÁS.
9. CERTIFICACIÓN EN ISO 9000 ES UN MODELO EXTRANJERO, SE DEBE CONSIDERAR LA IDEOSINCRACIA DE MÉXICO AL MOMENTO DE ADAPTARLO O SU OBJETIVO NO SE CUMPLIRÁ.
10. CONDICIONES PARA QUE LA CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR EN PUEBLA AVANCE FIRME, SEGURA, INEQUÍVOCA, TANGIBLE, CONSOLIDADA Y A LA VANGUARDIA.



UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA

DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
Facultad de Pedagogía

TÍTULO
ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN;
¿GARANTÍA DE CALIDAD EN
EDUCACIÓN SUPERIOR?

TESIS
que para obtener el grado de

MAESTRO EN EDUCACIÓN

PRESENTA:
JOSEFINA ARACELI ROSAS BLANCO

Puebla, Pue. **JULIO** 2005