

A Critic Analysis of ISO 9001-2008 Certification Policies in Higher Education Institutions. The case of Puebla-Mexico

Joaquín A. Lezama Valdés

Profesor de la Universidad Pedagógica Nacional (unidad 211, Puebla)

Resumen

Si la calidad de la educación refleja la de la sociedad, los procesos de certificación con base en estándares internacionales como el de ISO 9001 (en sus versiones 2008 y 2015) deberían tener en cuenta las características de cada institución de educación superior en relación con el contexto social en el que están inmersas. Este ensayo se plantea tratar los conceptos relacionados sobre la “calidad en la educación”, poniendo énfasis en los servicios escolares y en el impacto que estos tienen sobre el estudiante, para darle a los procesos de mejoría en la educación un mayor realismo y eficacia. En lo que sigue se analizará por qué no se logra un consenso para definir lo que significa el concepto de calidad en el ámbito de la educación y el aprendizaje particularmente en el contexto mexicano.

Palabras clave: Aplicación de ISO 9001, Calidad en la educación superior, educación con pertinencia, colonialismo educativo.

Abstract

The quality of education reflects that of society, therefore the certification processes based on international standards such as ISO 9001 (in its 2008 and 2015 versions) should take into account the characteristics of each higher education institution in relation to the social context in which they are immersed. This essay aims to address the related concepts of "quality in education", with an emphasis on school services and the impact they have on the student, in order to give the improvement processes in education a greater realism and effectiveness. In what follows we will analyze why consensus is not reached to define what the concept of quality means in the field of education and learning, particularly in the Mexican context.

Key words: Application of ISO 9001, Quality on higher education, Education with relevance, educational colonialism.

Date of Submission: 28-07-2020

Date of Acceptance: 11-08-2020

I. LA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2008 O LA UNIVERSIDAD COMO EMPRESA

En 1987 se publicó la primera edición de la norma ISO 9001 cuyos requisitos y características – actualizados periódicamente para facilitar su aplicación– certifican el sistema de gestión de la calidad en la *praxis* administrativa. Apoyado o con anexos de apoyo que incluyen informes técnicos y documentos orientadores, El ISO 9000 es en realidad un conjunto o familia de normas que regulan los sistemas de calidad y cuya ordenación en cuatro segmentos principales facilita su comprensión: 1) ISO 9000:2015 Fundamentos y vocabulario de los sistemas de calidad; 2) ISO 9001:2015 Requisitos de los sistemas de calidad; 3) ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización, y 4) Enfoque de gestión de la calidad. A partir de las versiones del año 2008 y de la de 2015, la norma ISO 9001 ha consolidado los pasos para conducir a una organización educativa hacia una mejora en el desempeño de la prestación de servicios y a la satisfacción del cliente o usuario, involucrando para ello al personal administrativo o académico según sea el caso, y midiendo su calidad en procesos. Así, pues, y de acuerdo con los parámetros de la última versión de la norma ISO 9001 publicada originalmente en inglés el 15 de septiembre de 2015, la principal finalidad de la calidad es asegurar los requisitos de un sistema de gestión de la calidad que permitan a una organización aumentar la satisfacción de sus clientes y demostrar inequívocamente su capacidad para suministrar productos y servicios conformes con sus expectativas (*Guía del usuario ISO 9001:2015*, 2016). De este modo, la aplicación del ISO 9001 presupone que hay un perfeccionamiento continuo y que las decisiones se toman basadas en hechos, en competencias, con el fin de asegurar un beneficio mutuo en relación con proveedores. Sin embargo, al aplicar esta norma en las universidades o instituciones de educación superior, entendidas como *prestadoras de servicios* educativos, muchas veces se pasa por alto que los procesos académicos, de cuyo perfeccionamiento depende la calidad y permanencia de los programas educativos (Guitrón, Arcos Vega, Sevilla García, 2015), obedecen a lógicas distintas de las empresariales.

Asumir por un lado que los estudiantes son equivalentes al concepto mercadotécnico de “consumidores” y que, por el otro, los profesores y el personal académico y administrativo son “prestadores de servicios”, indica la *desacralización* de la educación. Confirma que ésta ha dejado de ser *sacra* o *sagrada* y que si no se adapta a la exigencia de la lógica del mercado, aun cuando pertenezca al sector público, puede ser cerrada o desaparecer. Dicho de otra manera, las instituciones de educación superior financiadas con dinero público también están sometidas a la certificación del ISO 9001 con el fin de que poco a poco se justifiquen económicamente en la auto-financiación, siendo necesario para ello que renueven y que garanticen la prestación de sus servicios, de cuya “calidad” depende la satisfacción del cliente.¹ Sin embargo, si el cliente es el estudiante de licenciatura éste carece muy a menudo de una axiología o sistema de valores que le permita, en las encuestas a que suelen someterlo, calificar la *calidad del servicio* que *consume*. Por otra parte, los factores que se asocian con la *calidad* son variados y no hay una unicidad en la forma cómo se entiende este significante (Sarzurí-Lima, 2014). En un intento por ofrecer una base de entendimiento, Inés Aguerrondo (1993, citado por Sarzurí-Lima) plantea cinco puntos para poner en práctica el concepto de “calidad en la educación”: 1) abarcar a todos los elementos que intervienen en un determinado campo educativo; 2) determinar el momento histórico y social; 3) visualizar objetivos, y 4) orientar y/o ajustar políticas educativas. Los cuatro puntos indican que, en cualquier caso, el proyecto político de una sociedad encarna un proyecto educativo. O, en palabras de Sarzurí Lima (2014), “el fin y el objetivo que se quiera dar a la educación en un determinado contexto determinarán el contenido de su calidad y las maneras en las que se pretenda evaluar”.

El verdadero concepto de *educación* lleva consigo el de calidad o el de mejora y perfeccionamiento del ser humano desde el punto de vista intelectual, ético y estético. ¿Consideran estos puntos de vista las agencias encargadas de certificar los procesos de gestión de la calidad en las universidades? Los “estándares” que deben cumplir los programas y/o instituciones de educación superior para ser catalogados de “calidad” están patrones empresariales o mercadotécnicos de las instancias evaluadoras, cuya idea de la “calidad de la educación” resulta des-intelectualizada o propia de un antiintelectualismo académico, es decir, carecen de *calidad* para medir, valga la redundancia, la “calidad de la educación”. Sin caer en una crítica no constructiva, el propósito de este artículo es el de identificar las tendencias políticas e ideológicas que sostienen la conceptualización la exigencia de la “calidad de la educación”. Una crítica constructiva permitirá acercarnos a la idea de una educación con pertinencia, cuya aplicación contiene una mayor potencialidad política e ideológica, dándole a la educación un permanente mejoramiento y “calidad”.

II. CRÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN, O DE LA CALIDAD COMO GESTIÓN

El crecimiento del “mercado” de la educación superior a nivel licenciatura tanto en el ámbito público como en el privado se encuentra limitado por diversos factores que van desde un nicho poblacional muy objetivo, los jóvenes entre 18 y 30 años aproximadamente, entre los cuales no todos desean estudiar o pasar por la universidad, hasta la incertidumbre que genera entre sus padres el esfuerzo económico de financiarles una carrera profesional sin saber si al terminarlas sus hijos ingresarán de inmediato al campo laboral. En consecuencia, la estrategia empresarial que racionaliza y mide los procesos de calidad en las instituciones de educación superior se ha concentrado en cómo mantener la fidelidad entre los pocos clientes, es decir, entre cierta clase media y alta que aún puede financiarse el paso por la universidad. En este sentido, si el cliente es el estudiante o los padres de éste, la calidad se definiría en función de movilizar a toda la institución educativa con el fin de que hagan lo indicado para satisfacer a éstos y que, de esta manera, aquella institución consiga una ventaja competitiva a largo plazo. Sólo que, en el campo de las instituciones de educación superior financiadas con presupuesto público, el cliente no es propiamente el estudiante ni es éste la única justificación de la institución en sí. La cuota sindical y el gremio de personal administrativo y académico, en lugar del estudiantado, ocupan un lugar preferente para obtener favores a mediano y largo plazo en relación con las políticas públicas y la lógica electoral de los diversos actores estatales y federales.

La aplicación gerencial de la gestión de procesos de calidad en el campo educativo ha llevado a los excesos de aplicar en ciertos casos el Total Quality Management (Gestión Total de la Calidad), a través de procesos de autonomía y descentralización (Mendoza Rojas, 2017; Nicoletti, 2008; Álvarez, 1998). Sin embargo, dado que no ha sido fácil la puesta en práctica del ISO 9001 en las instituciones educativas, ciertas corrientes afirman que efectivamente las universidades no pueden ser tratadas como empresas y depender

¹ Hay varias normas y directrices adicionales, desarrolladas por el ISO TC 176 y que también hacen parte de la familia ISO 9000, en torno a la Gestión de Calidad y la satisfacción del cliente. Por ejemplo, líneas de orientación tanto para códigos de conducta de las organizaciones como para el tratamiento de reclamaciones en las organizaciones, sin olvidar aquellas para la resolución externa de conflictos y la monitorización y la medición.

totalmente de las reglas del mercado (Sarzurí-Lima; 2014; Tobón, 2005; Cantón, 2002; Levin, 1991). Si la "calidad educativa" depende de la "capacidad" del área administrativa (y en menor medida de la académica) para conquistar "clientes", sean estos los estudiantes o los políticos que aprueban estímulos económicos del presupuesto público de los gobiernos, la implementación de la calidad en la educación impone un modo de producción y de organización en que el componente académico pasa a un segundo plano. En consecuencia, la oferta y demanda de programas educativos y su competitividad en un mercado saturado de instituciones de educación superior hace que la "calidad académica" sea remplazada por los criterios de eficacia y eficiencia. Por lo tanto, la articulación de los criterios de eficacia, eficiencia y efectividad son los que rigen los mecanismos de "gestión de calidad" en los procesos de docencia, investigación, extensión y difusión universitaria. Este último aspecto implica una estrategia comunicativa en medios y redes sociales a través de la cual se defina una postura de la institución. Dicha postura mediática pretenderá captar ideológicamente la atención de sectores económicos y políticos de la sociedad y el gobierno, pues estos sectores constituyen los auténticos clientes de las instituciones de educación superior. En función de la estrategia comunicativa, por lo tanto, la adecuación tecnológica del *campus*, el dotarlo de internet y equipos de cómputo, consolida los procesos de gestión.

Sin embargo, para Araiza Vázquez, Zambrano Elizondo y Ramírez (2017) se puede hablar de *calidad en educación* cuando esta sea causante del progreso de sus estudiantes en un amplio grado de beneficios intelectuales, morales, emocionales y sociales. Si los estudiantes son la razón de ser de cualquier institución educativa, pese a las salvedades indicadas arriba, la aplicación del ISO 9001 supone que la certificación de "calidad" de una institución educativa consiste en poner práctica nuevas formas de llegar a los estudiantes con estrategias de enseñanza que faciliten el aprendizaje. En este orden de ideas, los horarios de clase tendrán que ser orientados a las necesidades de los estudiantes y los profesores tendrán que ocuparse de la condición académica de éstos, motivándolos, fomentándolos y orientándolos, no tanto con miras a la exigencia académica, sino a la satisfacción clientelar. El "culto" u "obsesión" por la eficiencia de la "calidad administrativa" hace que la institución exista en función de las instituciones encargadas para la certificación.

La principal crítica a la aplicación del ISO 9001 en el sector educativo, por lo tanto, indica que la eficiencia en la gestión de la calidad educativa encierra una descalificación del trabajo en el campo educativo, es decir, una desprofesionalización del educador y una clientelización del educando y la comunidad educativa (Sarzurí Lima, 2014). La noción de que es un derecho fundamental y universal la existencia de una educación pública y gratuita efectivamente choca con la aplicación del ISO 9001. Pues este sistema de evaluación de la calidad indica que para que exista ésta, la *calidad*, es necesario que la educación se asuma como mercancía y se acoja a la lógica del libre mercado y de la competitividad, para plantear la educación en competencias, la adquisición de un "saber hacer" en diversas disciplinas. Las competencias y la gestión de la calidad educativa permitirían superar dificultades que son parte de la educación superior, tales como la simple transmisión de conocimientos, la escasa pertinencia de los programas educativos, el bajo trabajo interdisciplinar entre los docentes, la evaluación rígida o la dificultad para homologar estudios o aprendizajes, entre otros (Tobón y otros, 2012: 78). Sin embargo, no queda claro qué es lo que se entiende por competencias y cómo ellas podrían coadyuvar a la superación de una serie de dificultades en el ámbito educativo. Según uno de los precursores de este enfoque, Guy Le Boterf (2000), las competencias no sólo son el "saber hacer bien el trabajo específico y saber aplicar bien las instrucciones" sino también el "saber actuar", es decir, tomar iniciativas y actuar con competencia (2000: 111). Para este propósito es de inmensa utilidad el conjunto de normas encerradas bajo el ISO 9001, cuya aplicación tiene un fin pragmático: la satisfacción de expectativas de los clientes-usuarios y la obtención de resultados objetivos a distintos niveles, sin que quede claro lo que se entiende por "educación" y menos por "calidad".

Para Lukas y Santiago (2009), hay cinco clasificaciones o modos de entender la evaluación educativa: 1) especificar los logros del alumnado después de un proceso de instrucción de acuerdo con los objetivos propuestos para el proceso educativo; 2) ofrecer un juicio valorativo sobre el mérito o valor del objeto evaluado no restringiéndose a los resultados del alumnado sino a los de programas, centros o sistemas educativos; 3) conceptualizar la evaluación cómo la generación de información para la toma de decisiones; 4) poner énfasis en la metodología para la consolidación de información fiable y válida en los procesos de evaluación educativa, y 5) sintetizar los aspectos centrales de propuestas anteriores, mediante pruebas estandarizadas, auditorías educativas, aplicación de pruebas objetivas, análisis de procesos e investigación; sin embargo. Esta última, la evaluación educativa, debe estar guiada por un fin pedagógico. Sin embargo, los costos al erario que generan las instituciones públicas de educación superior del orden estatal y federal han sido la causa, sin duda alguna, de la necesidad se acogerse a la estandarización del ISO 9001. La calidad de la educación así entendida, por consiguiente, promueve rentabilidad y bajos costos en pago de profesores y otros rubros. Aun así, sin embargo, el control de calidad en la educación superior sigue resultando sumamente vago y esquemático. Es de esta forma la evaluación ha quedado relacionada directamente con la idea de calidad en la educación, puesto que ella, o su aplicación, debe llevar a prácticas que permitan mejorar lo que se evalúa. Para esta tendencia, la evaluación garantizaría la calidad, se constituiría en su base.

III. CRÍTICA DE LOS INDICADORES DE EVALUACIÓN

Durante las primeras décadas del siglo XXI, la muy conveniente colaboración entre universidad (pública o privada) y empresas u oficinas de gobierno ha implicado una serie de expectativas y desafíos cuyo propósito común radica principalmente en la inserción laboral de los jóvenes graduados. Es de notar que en el ámbito de la educación angloamericana este engranaje empresarial y académico ha tenido mejores resultados, pues históricamente el “espíritu del capitalismo” ha tenido en Inglaterra y en Estados Unidos ciertos hábitos que favorecen el comportamiento racional (una ética fijada en el bien común) para alcanzar el éxito económico (Weber, 2012). En el ámbito de la educación latinoamericana, por el contrario, no ha sido fácil la adecuación entre un organismo universitario paritariamente docente e investigador, sin originalmente más finalidad que la académica por sí misma, con un organismo empresarial que funda su razón de ser en la rentabilidad económica de su producción en un régimen de mercado y para el cual una auténtica dedicación universitaria, fijada en la excelencia académica y en la investigación para la actualización del material de clases y la innovación científica o cultural, no tiene sentido en cuanto se trata de un proceso a largo plazo. Los gobiernos latinoamericanos por lo general, en lugar de instituir socialmente hábitos o prácticas que favorezcan el comportamiento racional de la economía para alcanzar el éxito laboral con miras al bien común, no han podido despojarse de una “cultura de la corrupción” y del egoísmo que impide la armonía entre universidad / empresa. Es en este sentido en que conviene analizar críticamente la norma ISO 9001-2008 en función de la percepción e impacto entre los alumnos, profesores y personal administrativo de las instituciones de educación superior, concretamente en el caso de Puebla-México.

En primer lugar, conviene recordar que los orígenes de la Organización Internacional para la Estandarización o Normalización (International Standardization Organization o ISO por sus siglas en inglés) hunde sus raíces en el contexto de la Guerra Fría, pues nació o tomó el ejemplo de la aplicación de programas navales y militares de Estados Unidos y la Unión Soviética para asegurar la calidad de productos y servicios. Durante la época de entreguerras, en 1931, Walter E. Shewart (1891-1967) sacó a la luz su trabajo *Economic Control of Quality of Manufactured Products*, que se tiene como el precursor de la aplicación de la estadística a la calidad. En Ginebra, la capital de un país históricamente neutral en las guerras mundiales, se generó la familia de las NORMAS ISO 9000, con el fin de registrar internacionalmente los sistemas para la gestión y el aseguramiento de la calidad de una empresa de bienes o servicios. (Oria Razo, 2000). Posteriormente, esta norma se adaptó del ámbito empresarial al de la educación en cuanto este último se supone obra y funciona en virtud de una prestación de bienes como la educación. La aplicación de la norma ISO 9001-2008 en la educación, como se precisará más adelante, se enfoca principalmente en el cliente o usuario con el fin de que el personal de la institución educativa –entendida como empresa– se concentre en ofrecer el *mejor servicio*. Sin embargo, los postulados de las políticas de acreditación del ISO 9001-2008, *planificar-hacer- verificar y actuar* (del inglés *plan-do-check-act*, formulados por el estadista estadounidense William Edwards Deming) no necesariamente inspiran una “espiral de mejora continua”, dadas las circunstancias y el contexto mexicanos. Las políticas de acreditación entre las instituciones de educación superior en México, como se mostrará en el caso de Puebla, han dado lugar a un “círculo vicioso”. Si el objetivo de la calidad del servicio en la educación superior se asocia directamente con el éxito que tengan los egresados en el mercado de trabajo, es decir, en concordancia con las habilidades en el área laboral y de acuerdo con las necesidades regionales y globales, quedan por fuera de esta concepción muchos otros elementos inherentes a la actividad educativa y académica.

Es de reconocer, no obstante, que tampoco en Inglaterra o en los Estados Unidos la mancomunidad universidad / empresa ha sido un proceso fácil. A juicio de Hernández Salazar y Mendieta Ramírez (2013^a), también las instituciones educativas funcionan allí como una anarquía organizada, puesto que sus acciones administrativas y académicas se asemejan al de un cubo de basura, de acuerdo con la teoría de Cohen, March y Olsen (1972), “A garbage can model of organizational choice”. Por otra parte, según Sarah Guri-Roseblit (2007), la educación superior de la Unión Europea sufrió un duro revés con el Plan Bolonia en 1999 del que se han hecho y se siguen haciendo numerosos ajustes bajo el propósito de fortalecer sistemas de mejora de la calidad. De nuevo aquí surge la pregunta por saber a ciencia cierta en qué consisten los modelos de aseguramiento de la calidad y en qué sector se enfocan, si entre el estudiantado, el profesorado o el personal administrativo, puesto que cada uno de estos sectores demanda una serie de exigencias distintas. Toda universidad nace necesariamente de una biblioteca. Ahora bien, si el medio digital o cibernético ha facilitado en extremo la interrelación de individuos y grupos y hecho accesible a la mayoría un gran caudal de textos y materiales importantes, han disminuido en proporción inversa las capacidades de acceso a los mismos. Es lo que Pedro Aullón de Haro (2018) ha denominado “teoría del inverso”, esto es, la distracción electrónica que ha depauperado las capacidades de atención y concentración intelectual del joven investigador al tiempo que aleja el sentido de la asunción del texto como verdadera lectura, sumiendo ésta en una inestabilidad no compensada por veloces resoluciones instrumentales, sobre todo de consulta, inmediatas. Al lenguaje, a la lectura, responde directa e indirectamente la auténtica capacitación psíquica del ser humano. De lo contrario hay no-conocimiento activo. El instrumento informático debe ser un medio, no un objeto. Pues la “sociedad de la información” no

conduce necesariamente a la “sociedad del conocimiento”. La sociedad de la información, de las redes sociales, es la de las opiniones (la *doxa* en terminología filosófica) y se mueve en la confusión entre realidad e ideología. La polaridad es extrema entre la investigación en busca del conocimiento puro y la exigencia de resultados útiles y pragmáticos.

En cualquier caso, sin saber muy bien cómo aplicarlo y sin conocimientos concretos del contexto, las instituciones de educación superior del planeta en busca de posicionamiento acuden a las políticas de acreditación del ISO 9001. México, en donde la educación en general está sumamente regulada por el Estado, enfrentó el desafío con el Plan Nacional de Educación 2001-2006. El 8 de agosto de 2002 se ratificó el Compromiso Social por la Calidad de la Educación entre la Secretaría de Educación Pública (SEP), el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación (SNTE), Gobiernos Estatales, Universidades Públicas y Privadas, así como diversas organizaciones sociales. Por consiguiente, en las universidades públicas se estableció en el Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI) la necesidad de que los programas educativos fueran acreditados por organismos especializados o agrupados por los Comités de Evaluación de la Educación Superior (CIEES) o por procesos de gestión certificados bajo las Normas ISO 9000 (SEP, 2002). Sin embargo, y para ir centrando el tema en Puebla, a partir de la propuesta del PRONAE en 2001 a la fecha [2011], en la ciudad de Puebla se han certificado en ISO 9001 45 Instituciones de Educación Superior (IES), de las cuales 26 en ISO 9001:2000; 15 en ISO 9001:2008, 4 en IWA2, y 26 instituciones están en proceso de certificación. ¿Bajo qué estándar o normas pueden certificarse 45 instituciones de educación superior? ¿Realmente estas instituciones educativas han mejorado la gestión institucional y administrativa, así como la calidad de la educación que imparten? Hay pocas investigaciones o estudios relacionados sobre los efectos de la certificación en ISO 9001:2008 que demuestren el impacto a la calidad educativa de las IES certificadas.

Ahora bien, al concebir a las instituciones de educación superior como empresas –deseablemente que sean autosustentables desde el punto de vista económico– la certificación del ISO 9001 se ha concentrado también en fomentar el mejoramiento del clima organizacional o clima laboral que en éstas se construye. Pues, sin duda, el clima organizacional se yergue como una cuestión de suma trascendencia para la competitividad –base o esencia o de una empresa– con el fin de que se generen mayor productividad y mejores ingresos en virtud de la calidad del servicio ofrecido. Se asume que la certificación del ISO 9001 implica, en numerosas ocasiones, la puesta en práctica de estrategias internas para mejorar el clima organizacional de una institución de educación superior, sin que en dicha certificación se toquen o analicen procesos históricos y políticos, ni mucho menos la posibilidad de construir formas alternativas para participar reflexivamente en los procesos evaluativos, sean éstos conducentes o no, a la acreditación. Por lo tanto, la idea de una institución de educación superior autónoma, capaz de autoevaluarse en proceso participativo, de libre elección y de autodeterminación, cada vez resulta más erosionada por el establecimiento de estandarización de mecanismos de contención y de control que guían los procesos evaluativos, tales como el concepto de clima organizacional.

Dessler (citado por Larios Gómez, 2016) hace referencia al hecho de que la definición de clima organizacional (CO) se mueve entre aspectos tanto objetivos como subjetivos y que, en consecuencia, abundan las definiciones sobre el tema. Básicamente, y a riesgo de resumir demasiado, el clima organizacional consiste en la opinión (naturalmente *subjetiva*) que el trabajador se forma de la organización y en la manera en cómo esta opinión, además de factores ambientales de mobiliarios, cafetería, oficinas o cubículos, influyen sobre sus actividades, creencias y valores, es decir, si dichos aspectos realmente lo motivan o trabajar en y por la institución. En consecuencia, y siguiendo la escuela funcionalista en la que parece basarse el ISO 9001, tanto la opinión como el comportamiento del trabajador de y en la empresa, pues, dependen del clima organizacional de ésta, sin que tampoco se deje en claro en qué consiste verdaderamente el concepto de estructura, de política y de reglas.

IV. PROLIFERACIÓN CAÓTICA DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Históricamente, para poner un ejemplo concreto, Puebla ha sido una ciudad estudiantil. Entre 1578 y 1702 los jesuitas fundaron el colegio de Espíritu Santo y el de San Francisco Javier, que terminaron fundiéndose en el Real Colegio Carolino en 1790 ante la expulsión de la Compañía en 1767 (Hidalgo Pego, 2014). Entre 1810 y 1860, en el periodo histórico que corre del proceso de Independencia a las Leyes de Reforma, se afectó el desarrollo o la continuidad de aquella educación de la era virreinal, puesto que se supuso con resabios coloniales y eclesiásticos de los que la República deseaba despojarse. El positivismo del régimen de Porfirio Díaz, por otra parte, descuidó fortalecer las preparatorias de provincia, y el Colegio del Estado y la Escuela Normal para Profesores de Puebla no alcanzaron el nivel de lo que se consideraba una escuela de educación superior (Bazant, 2014). Posteriormente, cuando a mediados del siglo XX empezaron a florecer las universidades privadas en América Latina, México se vio rezagado. La tradición fuertemente reguladora del estado mexicano y los conflictos con la Iglesia demoraron la fundación de las universidades privadas (Rama 2012). La primera universidad privada en fundarse fue la Autónoma de Guadalajara en 1935, pero no como una iniciativa empresarial, sino como una escisión de la universidad pública. Algo parecido sucedió décadas más

tarde en Puebla cuando se fundó la Autónoma Popular del Estado (UPAEP), pues también se entendió como un rechazo de las políticas izquierdistas que dominaban en la pública, la que pasó a llamarse Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. En la Ciudad de México, por otra parte, la Universidad Iberoamericana administrada por la Compañía de Jesús se originó en 1943 en el Centro Cultural Universitario y se creó definitivamente en 1952. Estas, además de El Tecnológico de Monterrey y la Universidad de El Valle de México, junto con muchísimas más, sin embargo, concentran un total del 30 % de la matrícula nacional. El 70 % restante sigue en manos de las universidades públicas. Dicha cifra supera a la continental. Pues si en 1955 era el 14.2% de la matrícula latinoamericana pertenecía a universidades privadas, y en el año 2009 ésta ya llegaba al 48%, con una tasa de crecimiento que triplica a la del sector estatal.

De acuerdo con Alicia Vargas Porras (2002), es en la década 1980 cuando se empieza a tildar de ineficiente a la universidad pública, a cuestionar el apoyo de fondos estatales para la educación terciaria y a impulsar, como muy positivos, aquellos intentos de agilizar y promover una educación superior tecnocrática que permita la incorporación rápida y eficiente de los graduados al mercado laboral. Las universidades privadas se multiplicaron sin control. Para los gobiernos, enfrentados a problemas financieros, la proliferación de universidades privadas significó un respiro a las demandas crecientes de una población en aumento que presionaba por entrar a la educación superior (Porras, 2002). Así, si en 1993 estaban matriculados un millón 368 mil estudiantes en las licenciaturas y posgrados del sistema, diez años después la matrícula alcanzó dos millones 355 alumnos, un incremento decenal de 72 por ciento. Podría pensarse que la aplicación de las normas ISO 9001:2008 sea una necesidad de las universidades privadas, en cuanto éstas se asumen como empresas con el fin explícito de lucrar con servicios educativos. Sin embargo, dado que los recursos estatales muchas veces no cubren todas las necesidades de las públicas, éstas se han visto en la necesidad de acudir a procesos de acreditación para de igual modo auto-financiarse. Las instituciones universitarias del sector público y privado, si buscan lucrarse a partir de la educación y mejorar sus cifras económicas, suponen que las ofertas académicas más adaptadas al mercado son aquellas que ofertan carreras realizables en el corto plazo, mayor sintonía con las diversidades culturales, menores requisitos de ingreso, menores niveles de exigencias académicas, sistemas de créditos y becas, mejor localización geográfica e identificación religiosa. En consecuencia, lo que ha exigido la acreditación de todas las instituciones educativas de nivel superior han sido principalmente dos factores: la rendición de cuentas y, sobre todo, controlar el caótico desarrollo de las universidades privadas. (Vargas Porras, 2002: 248). A esto hay que agregar que dichas instituciones X se mueven en un estado de cosas Y a otro estado de cosas Z. Es decir: la Universidad se encuentra en relación con otras ideas: Iglesia (en sus diversas asaciones), Estado (en sus distintas formas: Estado-Nación, Estado-Sociedad, Estado-Partido).

V. CONCLUSIONES

El conjunto de normas que regulan la normalización de prácticas a nivel internacional para su aplicación interna en las organizaciones, sin importar si el producto y/o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada, cualquiera que sea su rama, para su certificación o con fines contractuales, deja un vacío al querer aplicarse en las instituciones de educación superior. El objetivo declarado del ISO 9001-2008 exige que la organización que desee acreditarse busque infatigablemente la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos. Sólo que el cliente, en el ámbito de las instituciones de educación superior, son muy variados y peculiares. Suponiendo que el cliente sea principalmente el estudiante (o los padres de éste), la promesa de que en el mediano plazo el joven graduado adquiera lugar en el mercado laboral, implica por parte de él o ella un alto nivel de exigencia a sí mismo para cumplir con los requisitos de cada materia y con el trabajo de grado. Por otra parte, y más adelante se verá, implica también el compromiso de los profesores para que así sea, fuera de unas condiciones materiales y tecnológicas que lo permitan. Por lo demás, en aras de aclarar la mancomunidad entre universidad / empresa, conviene actualizar las diferencias entre la versión del ISO 9001-2008 y la versión 2015. Éstas, básicamente, modifican el término “cliente” por el de “parte interesada”, lo que cuadra con un nuevo enfoque hacia la calidad total y los modelos de excelencia empresarial aun para las instituciones de educación superior.

Sin duda, más allá de las críticas a que haya dado lugar, implementar el ISO 9001:2008 o la versión 2015 asegura que las instituciones de educación superior de una determinada región (Puebla para el caso) se midan y compitan por un nivel de calidad y reconocimiento internacional. Semejante exigencia, desde luego, ha dejado al descubierto atrasos y crisis muy profundas en la educación mexicana. Pues, según Hernández Salazar y Mendieta Ramírez (2013^a), la exigencia de la acreditación en ISO 9001:2008 ha chocado contra la rigidez en los programas académicos, la baja eficiencia terminal, el desempleo y subempleo de los egresados (hay muchos que trabajan en oficios no-profesionales como el taxi, la albañilería, etc.), la falta de integración de las actividades de difusión con la docencia y la investigación, la ausencia de consolidación en el servicio social, la deficiencia en la orientación vocacional, la carencia de integración de cuerpos académicos consolidados, la insuficiencia en la producción de conocimiento, la debilidad en los programas de posgrado, la poca participación de la sociedad. A esto hay que agregar que el verdadero trabajo de la universidad, entendida incluso como

empresa que presta servicios de educación superior a una parte interesada en ellos, según el ISO-9001:2015, no sólo es la de la docencia, sino la de la investigación y atenta, prolongada e intensa, de concentración en un objeto como problema, no en la posible desubstancialización externa del mismo atenta a parámetros de evaluación académica que le son cada vez más ajenas (Aullón de Haro 2018: 28). La burocracia mata la universidad. Si el profesor es un mero burócrata, sentado en su oficina entre múltiples asuntos administrativos para *prestar un mejor servicio a la parte interesada*, la universidad no marcha hacia ninguna parte. La esencia del profesor es la impartir clase, para lo cual no sólo necesita tiempo para documentarse sino reafirmarse como modelo investigador y docente desde los diferentes medios posibles.

REFERENCIAS

- [1]. Araiza Vásquez M.; Zambrano Elizondo, A.; Ramírez, J. F. (2017). "Calidad de los servicios universitarios: una percepción desde sus actores en una escuela de negocios", en *Innovaciones de negocios*, 13 (25), 71-95.
- [2]. Aullón de Haro, Pedro (2018). "La cuestión universitaria y las ciencias humanas en tiempos de la globalización". *Metodologías humanísticas en la era digital*, 1 (1), 15-41.
- [3]. Bazant, Mílada (2014). *Historia de la educación durante el porfiriato*. El Colegio de México, 2014.
- [4]. Durkheim, E. (1982) *Historia de la educación y de las doctrinas pedagógicas*, Madrid, Ediciones de la Piqueta, 1982.
- [5]. Hernández Salazar, Julián; Mendieta Ramírez, Angélica (2009). "Propuesta de análisis del modelo educativo y la cultura política de los estudiantes de las universidades particulares en el Estado de Puebla". *9no Congreso Internacional Retos y Expectativas de la Universidad* (2009).
- [6]. Recuperado de <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/handle/123456789/3990>.
- [7]. Hidalgo Pego, Mónica (2014). "Los reales colegios de Puebla. Fuentes para su estudio y líneas de investigación". *Tzintzun. Revista de Estudios Históricos*, 59 (1), 203-224.
- [8]. Hernández, Gloria; Arcos, José Luis; Sevilla, Juan José (2013). "Gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001 en instituciones de educación superior en México". *Calidad en la educación*, 39 (1), 82-115.
- [9]. Larios Gómez, Emigdio; Aguilar Camacho, Mario Jesús; Barrera Arias, Eduardo (2016). "El clima laboral como factor detonante en la competitividad de las universidades privadas en Puebla-México", en *Red Internacional de Investigadores en Competitividad. Memoria del X Congreso. Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, Vol. 10, 180-197.
- [10]. Mendoza Rojas, Javier, "Financiamiento de la educación superior en la primera mitad del gobierno de Enrique Peña Nieto, ¿fin del periodo?". *Perfiles educativos*, vol. XXXIX, (156), 87-101.
- [11]. Nicoletti, Javier Augusto (2008), "Adecuación y aplicación de las normas de calidad ISO 9000: 2000 en el campo educativo", en *Horizontes educacionales*, 13 (2), 75-86.
- [12]. Rama, Claudio (2012), *La nueva fase de la Universidad en América Latina*. Grupo Editorial Magro-UDE, Montevideo, 2012.
- [13]. Rodríguez Gómez, Roberto (2003), "Entre lo público y lo privado. La polémica de las universidades "patito" en 2003", en GuadalupeTeresinhaBertussi (editora), *Anuario Educativo Mexicano. Visión retrospectiva*, México, Miguel Ángel Porrúa y UPN, 2004, pp. 431-467.
- [14]. Sarzuri-Lima, Marcelo (2014), "La fascinación educativa por la calidad. Una revisión crítica sobre las tendencias en la conceptualización de la calidad en la educación", *Revista Integra Educativa*, 7 (2), 12-24.
- [15]. Vargas Porras, Alicia (2002), "La acreditación: una forma de estandarizar la educación". *Revista Educación*, 26 (2), pp. 245-254.
- [16]. Vásquez Tasayco, Alberto (2013), "Calidad y calidad educativa". *Investigación educativa*, 17, (2), 49-71.
- [17]. Villa Lever, Lorenza (2013). "Modernización de la educación superior, alternancia política y desigualdad en México". *Revista de educación superior*, 42 (168), 81-103.
- [18]. Documentos
- [19]. Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A. C., *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Copant/ISO 9001:2008*, México, 2008.
- [20]. ISO 9001. *Guía del usuario ISO 9001: 2001: 2015*. Trad. Abreu Luisa. APCER, Madrid 2016.

Joaquín A. Lezama Valdés. "A Critic Analysis of ISO 9001-2008 Certification Policies in Higher Education Institutions. The case of Puebla-Mexico." *International Journal of Humanities and Social Science Invention (IJHSSI)*, vol. 09(8), 2020, pp 46-52. Journal DOI- 10.35629/7722