

ENSAYO

TÍTULO: “Análisis y valoración de la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 y su incidencia sobre las dimensiones organizativas y los resultados de los centros educativos”.

RESUMEN: En España, desde finales de los 90, el número de certificaciones ISO 9001 en el sector educativo, tanto de formación reglada como no reglada, ha crecido hasta un total de 3387 según el ISO Survey 2012. A nivel mundial, el número de certificaciones en este ámbito es de 19456, por lo que las organizaciones educativas españolas, públicas y privadas, aportan un 17,41% del total mundial (<http://www.iso.org/iso/home/standards/certification/iso-survey.htm>). En este contexto educativo, son muchos los centros que utilizan los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) basados en la norma ISO 9001 y muy pocos los estudios realizados sobre su impacto en este tipo de organizaciones.

La finalidad principal de la presente investigación es analizar y valorar las relaciones que puedan existir entre la aplicación de la norma UNE-EN ISO 9001 en educación, a través de la definición e implantación de los SGC, y la mejora de la organización escolar y los resultados de los centros educativos, a partir de las valoraciones de equipos directivos, responsables de calidad y profesorado, y de indicadores objetivos, de percepción y de satisfacción sobre los resultados de los centros (resultados en rendimiento académico del alumnado en evaluaciones internas y externas y en formación integral percibida, satisfacción global de los usuarios, consecución de objetivos de mejora planificados, etc.).

Para ello se analizó el SGC de la Fundación Escuelas Profesionales de la Sagrada Familia (SAFA), certificado desde 2002 por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). SAFA es una institución educativa de la Comunidad Autónoma de Andalucía, compuesta por 26 centros concertados, unos 20.000 alumnos y alumnas y 1.400 profesores y profesoras que imparten formación académica e integral desde la etapa de educación infantil hasta la universitaria (www.safa.edu).

La metodología empleada se basa en un diseño de investigación evaluativa que utiliza metodologías mixtas, recogiendo información mediante las técnicas del cuestionario (a equipos directivos, responsables de calidad, directores de centro y profesorado), la observación participante y sistemática del centro y de sus auditorías, las entrevistas a directores de centros, y el análisis de la documentación del centro (informes de auditorías externas, informes de no conformidad, rendimiento del alumnado, etc.). La norma ISO 9001 adaptada y aplicada en educación a través de la definición e implantación de un SGC, se considera un programa educativo que es analizado y evaluado utilizando el *modelo lógico*. Este modelo ayuda a priorizar y enfocar las cuestiones de interés, asegurándose la

recogida adecuada de los datos para, tras su análisis, hacer recomendaciones informadas sobre las mejoras que necesita el programa. Se parte de un análisis exhaustivo de la norma ISO 9001 y de la descripción detallada de su adaptación y aplicación en organizaciones educativas, de forma general, y en la Fundación SAFA, de forma concreta, aportándose un modelo teórico de su implantación en centros educativos; se detallan los recursos y los procesos utilizados para su aplicación en la institución analizada; y se comprueba hasta qué punto el programa consigue sus resultados pretendidos, sus metas a corto plazo y su impacto, a medio y largo plazo, en la organización educativa que lo desarrolla y en su contexto social. Así, se entiende como variable antecedente lo planeado: el programa, los recursos y los procesos para su aplicación, esto es, la norma ISO 9001 y su SGC en la Fundación SAFA. Y como variables consecuentes, los resultados inmediatos, en coherencia con las metas, y su impacto en la mejora de la organización escolar y los resultados del centro.

Los análisis descriptivos y multivariantes realizados sobre la información recogida, aportan la existencia de relaciones entre la aplicación del SGC ISO estudiado y la mejora de la organización escolar y de los resultados. Por un lado, los diferentes grupos analizados valoran de forma positiva el SGC analizado y el impacto que ha tenido en determinados elementos de la organización escolar como en la mejora de la gestión documental y de documentos concretos, de la gestión por procesos y de determinados procesos, de la gestión de los recursos humanos y materiales, de la evaluación y mejora continua, y en determinados resultados del centro como en la mejora de su imagen y de la satisfacción de los usuarios. Por otro, los centros en los que su profesorado considera de forma más positiva que el SGC aporta mejoras a la organización escolar y en los resultados que consigue, son centros con mayor nivel en determinados resultados educativos en indicadores objetivos, de percepción y satisfacción. Desde estos resultados y desde la fundamentación teórica de la investigación, se proporcionó a los responsables de la institución analizada, información para la toma de decisiones de cambio y mejora del SGC ISO estudiado.

Esta investigación, la primera de estas características en Andalucía, muestra que la estandarización, la utilización de la norma ISO 9001, hace más eficaces a las organizaciones del ámbito educativo, aporta valor y contribuye a su mejora continua. Sus resultados hacen sustentable la utilización de la norma en la institución estudiada y aconsejable su utilización en otras organizaciones educativas.

Finalmente, se aporta un cuestionario, válido, fiable y adecuado para medir la valoración del profesorado sobre el SGC ISO y el grado de mejora que aporta a los centros, pudiendo utilizar sus resultados como base para la toma de decisiones de mejora fundamentada en la información.