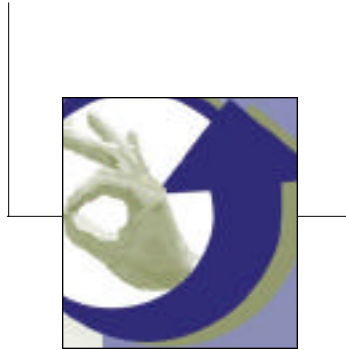


LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

ANÁLISIS Y PERSPECTIVAS



MA. CRISTINA SÁNCHEZ ROMERO, IVÁN SÁNCHEZ FERNÁNDEZ,
JAVIER TOLENTINO GARCÍA, JOSÉ F. CASTILLO ANCONA, SERGIO N. GONZÁLEZ
ROCHA, ÁNGEL DOMÍNGUEZ CARRANZA, CARLOS DELFINO PIZZOLANTI,
MARTHA P. CROWSON RIVERA, FARIDE OSMAN FLORES, ADANELI REYES
GONZÁLEZ

UNIVERSIDAD VERACRUZANA
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD
INSTITUTO VERACRUZANO DE LA CALIDAD

UNIVERSIDAD VERACRUZANA

Víctor A. Arredondo

Rector

Raúl Arias Lovillo

Secretario Académico

Elías Álvarez Vélez

Secretario de Administración y Finanzas

Mario Miguel Ojeda Ramírez

Director del Área Económico-Administrativa

INSTITUTO VERACRUZANO DE LA CALIDAD

José Othón Flores Consejo

Director General

Carlos Alfonso Espinosa Armida

Marco Antonio Vega Estrada

Roberto Antonio Pérez González

Clara Elena Juárez Amezcua

Nino Navarro Campos

Sugey Celeste Castillo Pegueros

Alberto Eliuth Cobos Rodríguez

Irma Ladrón de Guevara Salas

Salvador Galván Castillo

Consejo Directivo

Miguel Alemán Velazco

Everardo Sousa Landa

Sergio A. Iglesias Rodríguez

Flor Alicia Zamora Pozos

Juan Maldonado Pereda

Víctor A. Arredondo Álvarez

Carlos Canales Freeman

Irma Everardo Pintado

Félix Malpica Valverde

Óscar Aguirre Zarrabal

Antonio Reynante Ochoa

Ignacio Torres Magaña

José Othón Flores Consejo

Primera edición, octubre de 2004

© Universidad Veracruzana

Impreso en México

Diseño de portada: Dayanara Hernández Melgarejo

Formación y cuidado editorial: Aída Pozos V. FEUVAC.



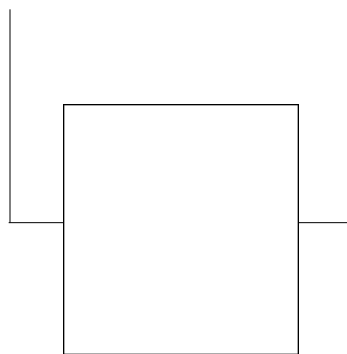
PRESENTACIÓN

Dr. Mario Miguel Ojeda Ramírez
Lic. José Othón Flores Consejo

Esta Memoria incluye los trabajos seleccionados en el concurso de ensayo “La Calidad en la Educación Superior”, convocado por el IVECAD y la Universidad Veracruzana, a través de la Maestría en Gestión de la Calidad. Los ensayos se incluyen con modificaciones de estilo y fueron elegidos de acuerdo a criterios de claridad, fluidez y caracterización correcta de la temática del concurso.

Los ensayos están precedidos de una traducción del artículo “Mejoramiento continuo de la calidad en la educación superior” que presenta una revisión interesante y aún vigente en muchos sentidos, a pesar de haber salido a la luz en 1996.

Estos documentos son la base de una serie de presentaciones en la Mesa Redonda que, en el marco del Congreso Estatal de Calidad, se desarrolla el día 21 de octubre del 2004 en el Word Trade Center, en Boca del Río, Veracruz.



ÍNDICE

MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR	5
Robert V. Hogg y Mary Hogg	
EL INICIO O EL FIN DEL CAMINO	23
María Cristina Sánchez Romero	
CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR	29
Iván Sánchez Fernández	
EL CASO DE LAS INSITUCIONES PRIVADAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR	37
Javier Tolentino García	
EL ENFOQUE AL CLIENTE EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR	43
José Francisco Castillo Ancona	
LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR: VISIÓN O MISIÓN	47
Sergio Natan González Rocha	
CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. EL PARADIGMA DEL SIGLO XXI	53
Ángel Domínguez Carranza	
EL PARADIGMA DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR BASADO EN COMPETENCIAS LABORALES	65
Carlos Delfino Pizzolanti	
EDUCACIÓN VIRTUAL ¿APRENDIZAJE CON CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR?	71
Martha Patricia Crowson Rivera	
LA EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR COMO FACTOR DETERMINANTE EN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR	79
Faride Osman Flores	
APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA CALIDAD PERSONAL PARA MEJORAR LA DOCENCIA EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR	83
Adaneli Reyes González	



MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR¹

Robert v. Hogg² y Mary C. Hogg³.

La administración de la Calidad Total (ACT) comprende más que estadística; pero sin estadística, es a menudo “humo y espejos”.

(HARRY V. ROBERT, Universidad de Chicago).

Resumen

La educación superior se enfrenta a una nueva era, como resultado de cambios en la manera en que las personas ven a los colegios y a las universidades. Así, están aumentando las expectativas sobre un mejor desempeño en términos de enseñanza y generación de graduados, componentes esenciales de las universidades.

Un modelo para la educación superior puede construirse tomando como referencia el éxito de muchas compañías que han mejorado todas sus actividades y productos al usar “Administración de la Calidad Total” (ACT). La ACT está orientada principalmente a incrementar la satisfacción de los clientes a través de un marco integrado que examina las relaciones entre los elementos que abarcan todo el sistema y que hace que las decisiones estén basadas en datos para reducir errores y desperdicios en los procesos. Para hacer esto, los administradores deben crear un ambiente en el cual los empleados sientan satisfacción y orgullo por su trabajo y estén autorizados para hacer cambios.

Este artículo analiza la necesidad de mejorar en forma continua la calidad en la educación superior; el papel del estadístico académico en los cambios de la educación superior; algunas de las estrategias y técnicas que los colegios y universidades están empleando con relación a la

¹ Traducción del artículo: Continuous Quality Improvement in Higher Education, *Internacional Statistical Review*, (63)1,35-48;1996. Realizada por Mario Miguel Ojeda, José Beltrán y Guillermo de León.

² Department of Statistics and Actuarial Science, The University of Iowa, Iowa City, IA 52242, USA.

³ Speech Communication Department, Eastern Illinois University, Charleston, IL 61920, USA.

ACT en sus diferentes departamentos y colegios; lo que los instructores pueden hacer en términos individuales para efectuar mejoras en la educación superior; y el papel e importancia de una visión de calidad personal como esfuerzo totalizador para el cambio organizacional. En suma, es la intención de los autores que este artículo sea una fuente de ideas acerca del mejoramiento de la enseñanza y las formas de pensar sobre asuntos relacionados a la ACT en los campus universitarios.

Palabras claves: Mejoramiento Continuo de la Calidad; Administración de la Calidad Total; Calidad Personal; Cambio Organizacional.

1. Introducción

La necesidad de realizar cambios en la educación superior está haciéndose urgente. Cada vez más, los estudiantes están frustrados con sus experiencias como consumidores de educación. Seymour (1992), en su artículo "Chronicle of Higher Education" demuestra que los estudiantes quieren "calidad" más allá de la capacidad de su escuela o de las habilidades de investigación de los maestros. Se encontró que entre los estudiantes de las grandes universidades se está incrementando la insatisfacción (Wilson, 1991), como evidencia de la necesidad de desarrollar un servicio de orientación en los campus de las universidades. Un alumno de nuevo ingreso desilusionado de la University of Texas en Austin dijo: "Aquí, no es lo que el sistema puede hacer por ti, sino lo que tú puedes hacer para que el sistema trabaje para ti. Tú tienes que pelearlo" (p. 7).

John S. White, el asistente del director de la National Science Fundation, cuestionó a un grupo de educadores para que hicieran conciencia de que si fueran hombres de negocios no podrían tolerar las cada vez más altas tasas de "partes rechazadas" (deserción) en la educación superior, las entregas dilatadas (graduación retardada), el alza de precios (aumento de los costos de educación por alumno), y el "proceso" (los estudiantes que tiene que repetir cursos).

"¿Durante qué tiempo puede una compañía estar en los negocios si sus partes son rechazadas y subensambladas a una tasa en conjunto del 35%; y si rechaza un componente crítico a una tasa del 65%? ¿Cuánto podría estar una compañía en el negocio si consistentemente fracasó en sus fechas anunciadas de entrega en un 25%? ¿Por cuánto tiempo una compañía podría hacer negocios si le puso poca atención a su costo de producción y en lugar de esto aumentó los precios a una tasa considerablemente mayor que los costos de vida, mientras que los competidores entraron al mercado con precios más bajos?" (Seymore, 1992, p. 21).

Dado que la tasa de deserción de los estudiantes de licenciatura en los Estados Unidos es aproximadamente de una tercera parte, las tasas de fracaso de los cursos son a menudo de una décima, las tasas de ausencia para los cursos-conferencia relativamente grandes son algunas veces de más de la mitad y la mayoría de las universidades tienen bajas tasas de retención de los alumnos (como de un cuarto), los colegios y las universidades claramente deben examinar cómo pueden satisfacer mejor las necesidades de sus estudiantes y egresados.

En los EU, los estudiantes, los padres, los legisladores, los hombres de negocios y el público en general, están cada vez más insatisfechos con la educación superior de la que se están proveyendo actualmente. Algunas quejas son: los estudiantes no son capaces de inscribirse en los cursos porque las secciones están saturadas, muchos cursos no son impartidos por los maestros, sino por asistentes; los maestros no parecen estar comprometidos con la enseñanza. En una nota relacionada se destaca que hay una falta total de entrenamiento de los profesores en los procesos de pedagogía y aprendizaje. Los universitarios en otros países tienen quejas similares sobre cursos largos, falta de acceso al personal docente y enseñanza improvisada. Estos son problemas sistemáticos que son difíciles de cambiar sin recursos presupuestales. Sin embargo, una preocupación generalizada en el mejoramiento continuo de la calidad en los campus de las universidades podría elevar significativamente los niveles de la educación superior y la satisfacción de sus estudiantes y egresados.

Aunque el “producto” educacional no es el mismo que el de la industria, la educación superior puede mejorar la manera en que ofrece e imparte sus cursos, provee servicios a los estudiantes, dirige y conduce investigaciones. La ACT puede ayudar a las universidades a encontrar soluciones al tiempo que presiona hacia al mejoramiento continuo de procesos y productos, poniendo atención a los protagonistas (clientes, empleados, inversionistas y proveedores), ya que la palabra administración, hasta cierto punto, suena demasiado a “negocio”, por lo que para el cuerpo docente sugerimos la expresión Mejoramiento Continuo de la Calidad (MCC). El MCC es a menudo usado en áreas de la salud, ya que los médicos encuentran esta expresión más aceptable. De hecho, la educación puede aprender bastante de la mejoras en los cuidados de la salud, dado que hay una orientación similar de servicio (Berwick *et al.*, 1990). Por ello, en adelante ACT y MCC se usan como sinónimos, aunque preferimos la última expresión.

El papel de los negocios

De manera general, los negocios, la industria y el gobierno, no están contentos con los graduados de las universidades y de los colegios de los Estados Unidos. Por ejemplo, de acuerdo a estadísticas se ha determinado que los estudiantes piensan que deberían trabajar en más proyectos desde el inicio hasta su terminación. Un mejoramiento en las destrezas de comunicación de los estudiantes también sería bienvenido. Algunos hombres de negocios están tratando de ayudar en la educación superior a hacer algo con respecto a sus problemas. Actualmente ninguna gran universidad ha adoptado totalmente la filosofía de la ACT, y solamente unas cuantas han hecho mejoras en ciertos aspectos (principalmente académicos) de sus operaciones.

En el número 1991 del *Hartad Business Review*, los directivos de seis grandes compañías (American Express, Ford, IBM, Motorola, Procter & Gamble y Xerox), escribieron “Una carta abierta: la ACT en los campus universitarios”, en la cual propusieron una asociación entre los negocios y la academia. Señalaban que estas compañías fomentarían una responsabilidad

compartida para aprender, enseñar y practicar la ACT; ellos propusieron que los presidentes, rectores y líderes académicos asistieran a sesiones a lo largo de una semana en cada una de las seis compañías para: 1) Identificar el núcleo del conocimiento específico para ACT; 2) desarrollar una agenda de investigación en ACT y; 3) desarrollar estrategias de motivación para los docentes y un compromiso para ACT. Estas seis compañías lo hicieron por primera vez en 1992, cada una atendió aproximadamente a 100 universitarios en sus sesiones. En 1993, otras seis compañías participaron en este programa de “reto universitario”. Adicionalmente, la IBM ha otorgado becas por un millón de dólares a ocho colegios y universidades de los Estados Unidos para implementar en su currículo la ACT. En cinco años, los Estados Unidos verán los resultados de estos esfuerzos.

Con las grandes empresas jugando un papel importante en la iniciación de ACT en los colegios y universidades, a través de compañías como Motorola e IBM, habrá un aumento significativo en la aplicación de la ACT en la educación superior en los próximos 5 a 10 años. Con la finalidad de entender completamente el MCC (ACT), a continuación se hace una discusión específica de este término y el papel de los estadísticos en este esfuerzo.

Es importante lograr que cada organización que implemente el MCC debe primero definirlo de una manera en que coincida con su cultura. En lugar de “clientes”, “trabajadores” y “productos”, el personal universitario podría preferir simplemente hablar de “estudiantes”. A los estudiantes, como a los clientes, se les provee de un servicio; como trabajadores se les pide que produzcan artículos de investigación, conjuntos de tareas, proyectos, etc., y como productos son “vendidos” a los negocios, industria, el gobierno y las agencias de servicios después de su graduación. Sin embargo, el personal docente podría pensar en ellos mismos como clientes de los administradores, el staff de apoyo y los estudiantes; los docentes son también “procesadores” de materia prima, como son los estudiantes y las ideas de investigación, y “proveedores” de servicios a los estudiantes, los padres, la administración, los hombres de negocios, los eruditos y legisladores u otros sujetos con poder político. Por otra parte, los docentes universitarios también tienen responsabilidades administrativas. Cualquiera que sea la terminología adoptada, el MCC requiere ver las interdependencias de los roles que las personas juegan en un sistema de mejoramiento continuo.

2. Definición de MCC (ACT)

El término “Administración de la Calidad Total” (ACT) sugiere el manejo de la calidad en su conjunto; sin embargo, ¿cuál es el significado de “calidad”? Deming (1986) lo relaciona con “satisfacer las necesidades del consumidor, presente y futuro”. Juran (1989) sugiere que la calidad es “aptitud para usar”. La definición de Robert (1993) vale la pena anotarla también: “Continuamente sirviendo a los clientes, mejor y más económicamente, usando el método científico y el trabajo de equipo enfocado a eliminar todas las formas de desperdicio”. Note el énfasis en el mejoramiento continuo de la calidad y en el enseñar a las personas en una organización a verse ellos mismos como parte de una operación de un sistema más grande. Los

elementos principales de un programa de MCC en cualquier organización son esbozados en la discusión que sigue; la terminología usada para describir estos elementos se toman del sector negocios, sin embargo, se emplean ejemplos de la educación para ilustrar los conceptos clave.

Directores

Los directores deben definir una misión y visión organizacional. Deben reconocer la necesidad de cambiar para mejorar sustancialmente, lo cual a menudo significa adoptar nuevos paradigmas para obtener mayores mejorías. Los directores deben convertirse en entrenadores y facilitadores, deben crear un ambiente de confianza, eliminar los miedos, tomar riesgos y acabar con los desperdicios. En lugar de suboptimizar, los líderes deben coordinar la optimización de todo el sistema. Presidentes, vicepresidentes, rectores y jefes de departamento deben servir en equipos de personas de varios niveles con docentes y miembros del staff, con la finalidad de tomar decisiones más efectivas para los miembros de las facultades o escuelas y los campus. Muy frecuentemente las decisiones relevantes se toman sin considerar a los estudiantes o a los docentes.

Clientes

Los directores deben escuchar a los clientes internos y externos, reconocer el alto costo de perderlos y tratar de satisfacerlos excediendo sus expectativas. A menudo es valioso considerar a los clientes como miembros del equipo de mejoramiento de la calidad. Sin embargo, en educación obtenemos muy pocos datos útiles de los desempeños curriculares de los estudiantes, egresados y empleados. Se necesitan encuestas relevantes acerca de los estudiantes para medir las necesidades y las expectativas de los clientes.

Empleados

Los empleados deben tener presente cómo contribuyen al producto final o servicio de una organización. Esto finalmente contribuye también a una moral más saludable del staff y un medio ambiente de trabajo más adecuado en general. Los empleados deben tener entrenamiento adecuado y se les deben proporcionar las herramientas y recursos necesarios; posteriormente pueden contar con la autorización para tomar decisiones y corregir errores dentro de los límites establecidos por el sistema. Un entrenamiento para formar un equipo que pueda tomar decisiones es esencial. El staff de mantenimiento, el staff de apoyo y el de servicios a los estudiantes deberían ser capaces de tomar decisiones que directamente los afectan, sin trámites burocráticos y con el fin de mejorar los colegios y las universidades. Es necesario destacar que el entrenamiento apropiado es caro. Si es posible, debe contarse con un experto interno en MCC para que el entrenamiento se pueda hacer oportunamente, en los tópicos y la cantidad correcta. A menudo un exceso de entrenamiento es una pérdida si éste no se usa, o si sólo consiste en “un arreglo rápido”.

Proveedores

Los proveedores deben volverse miembros confiables en los equipos de toma de decisiones o aún socios en los negocios, lo cual hace posible los programas “justo a tiempo” en la entrega

de bienes y servicios. Las escuelas secundarias son definitivamente proveedoras de alumnos para la universidad; así que deben ser incluidas en este tipo de asociación necesaria. Se deben establecer líneas abiertas de comunicación, cuando menos entre escuelas, en el área geográfica inmediata y los colegios y universidades locales.

Estadística

La importancia de basar las decisiones en datos y en el uso del método científico no puede ser soslayada. A menudo, al inicio del plan de implementación del MCC en una organización puede acarrear grandes mejoras el conocer medidas simples, como número de defectos, tiempos de ciclo, costos, ausentismo, participación en el mercado y resúmenes estadísticos simples. En educación superior muy a menudo, los números están ahí (como en los resultados de encuestas) pero nunca se hace nada con éstos. Los datos deberían de dirigir la acción. Por ejemplo, si la asistencia a cierta clase de conferencia es menor del 50%, deben hacerse consideraciones serias para cambiar el formato, si es que el curso es importante para el currículo. De otra manera, el curso debe eliminarse.

3. El papel de la estadística y los estadísticos

Nuestras experiencias personales sugieren que los estadísticos deberían tener conocimientos de las ideas y filosofías de ACT y ser líderes de su implementación a nivel mundial en la educación superior. Durante el semestre de otoño de 1991, Robert V. Hogg (RVH) tomó un “viaje de calidad”, visitando 20 compañías y ocho universidades, atendiendo las juntas gerenciales de mejoramiento de la calidad. Trató de determinar qué servicios y productos de calidad se producían y cuál era el papel de los estadísticos en esos procesos. También quería comprender cómo aplicar las técnicas de ACT a la educación superior (Hogg y Hogg, 1993); Mary C. Hogg (MCH) tomó su propio “viaje de calidad” para su investigación de tesis acerca de la ACT en la educación superior, visitando dos colegios y dos universidades que la practicaban. Entrevistó a docentes, empleados, administradores y estudiantes sobre su percepción en la implementación de la ACT en sus respectivas escuelas. Debido a estas experiencias la mayoría de nuestros ejemplos están asociados con las instituciones americanas.

Cuando RVH le preguntó a los líderes de los negocios e industrias “¿cuáles eran los roles que los estadísticos y la estadística tienen en la implementación de la ACT?”, las respuestas tuvieron una variedad de frases como “enseñar el pensamiento estadístico”, “obtener datos relevantes en el mundo real” o “comunicación con buenos resúmenes estadísticos”. Esto es, en educación los estadísticos deben aprender a “practicar lo que ellos enseñan” y asistir al personal universitario, de todos los niveles, en la obtención e interpretación de los datos con la finalidad de tomar mejores decisiones.

Fue claro que 85% de las mejoras en las compañías que RVH visitó se hicieron debido a los cambios en la cultura organizacional. Solamente el 15% de los mejoramientos pudieron atribuirse a los estadísticos y a los métodos estadísticos, y éstos fueron asociados inicialmente

al uso de una o más de las siete herramientas estadísticas básicas: diagrama de flujo, diagrama de causa y efecto (espina de pescado de Ishikawa), gráfica de Pareto, histograma, diagrama de corridas, diagrama de dispersión y hojas de control (Ishikawa, 1976). Las técnicas estadísticas avanzadas, que representan una pequeña fracción del 15%, incluían diseño de experimentos, regresión y superficies de respuesta, técnicas multivariadas asociadas a mínimos cuadrados parciales, componentes principales y series de tiempo. RVH estima que la cultura y las herramientas simples están haciendo 99% del trabajo de calidad en las compañías que él visitó. Después de que los problemas fáciles se vayan resolviendo, sin duda, habrá una necesidad más grande de mejores tecnologías y métodos estadísticos avanzados.

Los estadísticos que poseen buena destreza para comunicarse están preparados para volverse líderes en el movimiento de calidad. Deming y Juran han sido los “gurús” hasta ahora; sin embargo, un número de estadísticos jóvenes como Blan Godfrey (Juran Institute), Jeff Hooper (AT&T), Brian Joiner (Joiner Associates), Bill Parr (University of Tennessee), Larry Sher (University of Kansas), Ron Snee (Joiner Associates) y Doug Zahn (Florida State University), liderean de forma novedosa en el MCC.

Si los educadores quieren preparar futuros estadísticos para el nuevo ambiente de trabajo, los cursos tomados tanto por estudiantes como por graduados es preferible que contengan los siguientes elementos técnicos:

- El método científico y el ciclo de Shewart/Deming, que consiste en plantear, hacer, evaluar (verificar), actuar.
- Problemas asociados con mediciones.
- Cómo coleccionar datos relevantes (encuestas y experimentos).
- Una apreciación del pensamiento estadístico.
- Las siete herramientas estadísticas básicas.
- Buenos métodos gráficos.
- Un entendimiento de las causas comunes y especiales y, en general, de la variabilidad.
- Manejo de grandes volúmenes de datos desordenados.
- Estudios analíticos (de Deming) con énfasis en predicción.
- Paquetes estadísticos.
- Tópicos avanzados tales como diseños, series de tiempo, análisis multivariado, regresión (incluyendo no lineal), superficies de respuesta, fiabilidad y procesos estocásticos básicos.

Adicional a los componentes técnicos y teóricos listados anteriormente, los estudiantes de estadística deben estar bien entrenados en las siguientes áreas no técnicas: exposición a la cultura de calidad propuesta por Deming, Juran y seguidores; la importancia de los equipos; participación en proyectos desarrollados en equipo; la importancia en presentaciones orales individuales y en grupo; trabajo en proyectos desde su inicio hasta su terminación; y el uso de estudios de caso como una forma de examinar problemas importantes.

Estamos sugiriendo que cierto porcentaje de estadísticos se hagan “científicos de la calidad”. Estos estadísticos deben estudiar las organizaciones que emplearán graduados de las

universidades. También deben adquirir habilidades orientadas a las personas y a la administración. De esta manera, los cursos universitarios en estadística responderían mejor a las expectativas generadas por las organizaciones y los estudiantes. Esto es, “la ciencia de la calidad” podría muy bien llegar a ser un campo interdisciplinario.

Una vez adquirido este conocimiento básico, los estadísticos podrían tomar el liderazgo en el movimiento académico para un MCC; podrían conducir talleres de trabajo, consultorías en negocios, industria y gobierno; asistir a las oficinas universitarias en sus esfuerzos para descubrir los procesos (diagramas de flujo); ayudar a los departamentos universitarios en la conducción de encuestas institucionales acerca de la satisfacción/efectividad/clientes; o dedicarse a los esfuerzos de investigación y enseñanza a través de los procesos de MCC; y en general hacerse disponibles a todos aquellos que desean servicios estadísticos. Una vez que los estadísticos estén involucrados en un esfuerzo de MCC, los tópicos de la investigación relacionados a ACT abundarán. Hay problemas importantes por resolver en educación superior y los estadísticos interesados (científicos de calidad) pueden ayudar.

4. Colegios y universidades que emplean el MCC

Algunas grandes universidades en los Estados Unidos están comenzando a usar los principios de mejoramiento de la calidad en operaciones diarias y en los servicios a los estudiantes; entre éstas se cuentan la Georgia Tech, Maryland, North Dakota, Oregon State, Penn State, Purdue, Rochester Institute of Technology y Wisconsin. Por ejemplo, el Modelo Integrado de Penn State, adopta la visión de Deming: la organización como un sistema en el cual los flujos de la calidad parten de la clara interfase entre proveedores, diseño, procesos, producción y clientes, con eso están mejorando los estudiantes de nuevo ingreso, desarrollando las currículas de manera más sensible y acorde a las necesidades del cliente, mejorando así la efectividad y eficiencia de la instrucción y las operaciones administrativas y desarrollando una efectiva retroalimentación entre los clientes y el proceso. Penn State University está institucionalizando el mejoramiento continuo del proceso educacional completo (Seymour, 1993, p. 27).

Otras escuelas que también han avanzado en la implementación del proceso de ACC, a través de sus organizaciones son el Fox Valley Technical College (FVTC) en Appleton, Wisconsin, quien ha sido líder en este esfuerzo. El FVTC ha seguido la ACC por más de 7 años. Su “Consejo de Dirección de Calidad Total” es un equipo de personal de varios niveles que toma decisiones que afectan a todo el colegio. Otros proyectos relacionados con la ACC en FVTC incluyen: mejoramiento de la cafetería, mejoramiento en el proceso de inscripción, mejoramiento en la enseñanza y la implementación de competencias de calidad para los graduados en los 60 programas académicos. El programa de MCC en FVTC es verdaderamente un proceso de cambio organizacional a lo largo de todo el sistema, mucho de lo cual puede ser atribuido originalmente del FVTC, Stanley Spanbauer (Spanbauer, 1992).

Para conocer más sobre casos de estudios específicos (incluyendo Boston College, el Sistema Maricopa Community Collage, y la University of Wisconsin-Madison) en esfuerzos de MCC, se puede examinar el número de mayo/junio 1993 de la revista *Change*.

A propósito de la escena internacional acerca de la calidad, una lectura sugerida es el número de abril de 1993 de *Higher Education*. Los artículos analizan informes de iniciativas de MCC en los siguientes campus: la University of Ulster en Irlanda del Norte, la University of Wolverhampton, en U.K; South Bank University, en Londres, U.K.; y en Aston University en Birmingham, U.K. El Reino Unido ha sido el líder en la aplicación de los principios de negocios e industria a la educación superior.

Aquellos que quieran considerar el MCC deben iniciar leyendo antecedentes, antes de comenzar cualquier esfuerzo de implementación. El libro *Quality: Transforming Postsecondary Education (Calidad: Transformando la Educación Postsecundaria)* de Ellen Earle Cafe y Lawrence A. Sherr (1992), proporciona un buen antecedente para cualquier universidad que quiera considerar tan gran transformación en la cultura. Dos libros de Mary Walton (1986 y 1990) también sirven como un buen elemento de información para comenzar. Después de esto, *Out of the crisis (Fuera de la crisis)* de Deming (1986) es una excelente referencia. En el área de la salud, *Curing Health Care (Curando el Cuidado de la Salud)* de Berwick, Godfrey y Roessner, una publicación de 1990, muestra muchos casos de estudio en los cuales se emplean las herramientas estadísticas básicas. El manual de Jioner Associates conocido como *The Team Handbook (El Manual del Equipo)* (1991) con la contribución principal de Meter Scholtes como autor, es particularmente útil en ejercicios para formar equipos; una edición especial de educación salió en 1994.

Dos títulos más que son de gran utilidad para aprender sobre cambios en la dirección, cambios en el pensamiento acerca de los clientes y cambio en la organización en general son: *(Prosperando en el Caos)* de Tom Peters; y *Re-Engineering the Corporation (Re-Ingeniería de la Corporación)* de Hammer & Champú (1993).

Mejoramientos no académicos

Frecuentemente, los proyectos de MCC son más exitosos en el área de los servicios no académicos para los estudiantes, por parte de las universidades, que los de tipo académico. A continuación se muestran varios ejemplos de esto:

- Crear un diagrama de flujo de un proceso entero puede requerir la atención hacia muchas áreas que podrían necesitar mejoramiento. La Facultad de Negocios del Rochester Institute Technology usa un “proceso de mapeo” con el staff de apoyo administrativo y le da al staff más control sobre su trabajo. Un ejemplo es el procedimiento de retiro de un curso. Los estudiantes del RIT previamente tenían que ir a tres o cuatro diferentes lugares para salirse de un curso. A través del proceso de mapeo, los miembros del staff descubrieron esta actividad “sin valor adicional”, y ahora se preocupan de que sólo se obtengan las firmas necesarias. Después de la aprobación del consejero, la Facultad de Negocios simplemente envía la forma a la oficina de inscripciones, lo cual le ahorra tiempo a los estudiantes eliminando vueltas

innecesarias. Cheffe & Sherr (1992) dan un ejemplo en el que una persona debería ser responsable, y que no es necesario tener a varias personas en diferentes niveles firmando formas, porque entonces nadie revisa las formas correctamente. La persona que es responsable debería de hacer el papeleo y esto debería ser el final del proceso.

- Muchas escuelas hacen grandes esfuerzos por reclutar y retener a los estudiantes, y aún así este proceso a menudo puede ser mejorado. Después de la aceptación de un estudiante, las escuelas frecuentemente pasan por alto el costo de perder a ese estudiante, ya sea porque se vaya a otro colegio o universidad, o porque deserte por problemas. Muchos estudiantes quedan perdidos en el “enredo” de la educación superior. Cualquiera que sea la razón, ellos prefieren transferirse o ya no se inscriben. El Technology Institute of Georgia proporciona un ejemplo innovador del proceso de mejoramiento de esta área. En respuesta a la alta tasa de deserción en las minorías, particularmente en el primer año, el Instituto instituyó una “pretemporada” para los estudiantes en trámites de primer ingreso. Estos estudiantes son traídos al campus cinco semanas antes del principio del semestre de otoño. Los tópicos cubiertos en este periodo de tiempo están diseñados para ayudar a aclimatar a las minorías de primer otoño en la vida de la universidad. Por ejemplo, Habilidades en el estudio y Qué esperar del colegio, son dos de las materias que son tratadas. Otra parte del programa consiste en que cada estudiante tiene un miembro de minoría más adelantado como mentor. La tasa de éxito ha sido impresionante —la tasa de retención en el primer cuatrimestre se ha incrementado del 88% al 97%. El Institute of Georgia está considerando ofrecer esta “pretemporada” a todos los estudiantes del primer año, no únicamente a los estudiantes de minorías.

- La State University of Oregon llevó a cabo varios proyectos de MCC en un programa piloto que se inició en 1989. Cheffe & Sherr (1992) reportan algunas de las mejoras hechas en áreas como la planta física, información del presupuesto, servicios de computación, asuntos de negocios y servicios de beneficio para el personal: 1) La duración promedio para modelar trabajos se vio reducida en un 23%; 2) las formas para revisar el estado presupuestal se mejoraron para satisfacer las necesidades de los clientes y para recortar el tiempo de preparación en un 50%; 3) el número de vales devueltos a los departamentos para corregir errores disminuyó en un 94%; 4) el tiempo para procesar los contratos disminuyó el 10%; 5) el número de llamadas telefónicas obteniendo respuesta humana inicial aumentó en un 40%.

- Vale la pena mencionar un programa ejemplar de MCC en el Centro de Servicios de Salud para los estudiantes en la University of Maryland-College Park. Un equipo ha resuelto el problema del “tiempo de espera” de los estudiantes para ver a los doctores. Determinaron que era más efectivo hacer dos filas, una exclusiva para los estudiantes que necesitaban un servicio rápido que las enfermeras podrían administrar. Esto acortó el tiempo de espera tremendamente. Otros dos equipos están en el proceso de examinar la autorización de los horarios de citas y el mejoramiento de la moral personal.

Estos son únicamente unos cuantos ejemplos de los muchos cambios que han sido instituidos en las áreas no académicas de servicios para los estudiantes. Para mayor documentación en este tema se recomienda el número de mayo/junio 1993 de la revista *Change*.

Mejoramientos académicos

En la parte académica de MCC en los colegios y universidades hay más resistencia a su implementación por varias razones. Una es el individualismo de los docentes y la libertad de cátedra, las dos son parte de la naturaleza de ser un miembro de la docencia. Otra razón es que los docentes tienden a creer que los negocios no deben interferir con la educación, y a algunos les desagrada la idea de ser “manejados” y el uso del término “cliente”, cuando se refieren a los estudiantes. En tercer lugar, la docencia está dando expectativas inconsistentes. Los administradores reclaman que se ponga más énfasis para mejorar el estatus de la enseñanza en el futuro; aún si se trata de permanencia y acceso, la mayoría del peso todavía está relacionado con la investigación y las publicaciones.

Es un hecho que los sistemas de recompensa actuales que se dan en la mayoría de los colegios y universidades de los Estados Unidos supone que adicionar tiempo a la enseñanza es tiempo perdido. Si las universidades verdaderamente quieren mejorar la enseñanza, los sistemas de recompensa que involucran la permanencia (base) deben cambiar. Aun el estatus de permanente como “la última recompensa” necesita ser cuestionado y examinado a la luz del MCC. Adicionalmente, deben también cambiar los sistemas universitarios, buscar mejorar en la calidad de la enseñanza y la manera en que son tasadas a nivel nacional e internacional. No queremos suponer que la investigación no es importante, para eso están las universidades, sin embargo, un mejor balance debe realizarse en la estructura total de recompensas.

Debido a que el movimiento hacia el MCC en la institución, a todos sus niveles, es un cambio radical en los procedimientos académicos tradicionales, se presentan generalmente muchas resistencias a su implementación. Para la docencia, hay cierta comodidad en el *status quo* y en conservar vivos los debates y diálogos académicos. La academia tiende a sentirse amenazada cuando los cambios entran a su mundo.

El MCC enfatiza los cambios del sistema. Para ser totalmente efectivo la alta dirección debe estar comprometida con este movimiento, dado que la docencia sola no puede instituir cambios necesarios en toda la universidad. Esto es, si la educación superior en verdad quiere cambiar a este estilo nuevo de administración, requerirá una integración comprensiva del mejoramiento de la calidad de las decisiones diarias que toman los rectores y vicerrectores de las universidades y los directores de los colegios. Como Deming declaró: “no puedes esperar budín instantáneo”. La ACT no puede ser instalada como una alfombra y muchos de los esfuerzos pasados han fracasado porque el compromiso total de día-a-día no existía en esos casos. Si dicho compromiso no existe podría ser no aconsejable para una universidad el probar la ACT.

La docencia puede, sin embargo, llevar a cabo cambios en ciertos procesos específicos de los colegios (por ejemplo de negocios, de ingeniería, de educación), así como en los departamentos, en los métodos individuales de enseñanza y en la calidad personal. Una discusión de cada una de estas áreas se dará a continuación.

4.1 El MCC en los colegios: mejoramiento curricular

Un paso para conciliar las demandas del público representan, para los colegios y las universidades, el examinar la currícula, particularmente en el área de los negocios, estadística

e ingeniería. Por ejemplo, hace unos cuantos años, la Facultad de Negocios del Rochester Institute of Technology (RIT) estaba experimentando una deserción más alta que la tasa promedio que se da alrededor del penúltimo año de estudios; encuestaron a estudiantes que habían cambiado de carrera o se habían ido a otras instituciones para averiguar por qué esto había pasado. Los estudiantes repetidamente dijeron que habían experimentado sentimientos de alineación, principalmente porque no habían tomado ningún curso de negocios de los requeridos hasta su último año, y así no se sentían parte de la Facultad. Esta respuesta, repetida por los hombres de negocios que querían emplear a graduados con destrezas técnicas y personales, llevó al desarrollo de una secuencia de cursos en cinco trimestres para todos los estudiantes de primero y segundo año, titulados “Conceptos de Negocios”. Durante estos cinco semestres, los estudiantes participan en ejercicios de formación de equipos, en procesos para resolver problemas y en presentaciones orales, además de aprender sobre aspectos teóricos del MCC. Los estudiantes en los cursos actuales de “Conceptos de Negocios” están muy satisfechos.

La Facultad de Negocios del RIT también requiere de dos trimestres de Educación Cooperativa (servicio social) acreditada en cada programa de especialidad en negocios. El College of Business tiene una oficina de empleos para estudiantes, la cual ayuda a los estudiantes a localizar lugares convenientes para desarrollar el servicio social. Ambas innovaciones curriculares (la secuencia del curso “Conceptos de Negocios” y el requisito del servicio social) merecen elogio y reconocimiento por la manera en que el RIT ha proporcionado la solución a las necesidades y las expectativas de los clientes.

El currículo y la institución son las áreas mayormente afectadas por los cambios a través del proceso de MCC. Los nuevos programas de graduación, la renovación de los programas anticuados, los seminarios de MCC que otorgan créditos y las oportunidades de desarrollo para el cuerpo docente son cuatro sugerencias adicionales que conviene considerar cuando se estén haciendo mejoras a nivel departamental o en toda la universidad.

En el área de programas de posgrado, un programa interdisciplinario de Maestría en Ciencias en Administración de Calidad y Productividad ha probado tener mucho éxito en la University of Iowa. El programa reúne tres departamentos en tres diferentes facultades: Estadística, en la Facultad de Artes; Ingeniería Industrial, en la Facultad de Ingeniería; y Ciencias de la Administración, en Administración de Negocios. Los estudiantes toman un programa integrado de esas tres áreas, y un componente crítico es el servicio social para los estudiantes entre el primero y el segundo año de estudio de graduados. Mientras la universidad no tenga un doctorado en administración de calidad, los programas individuales de doctorado son permitidos, y en la actualidad dos estudiantes están inscritos en este proyecto académico. De cierta manera, este es el primer esfuerzo para entrenar estadísticos profesionales para que sean “científicos de la calidad”.

Además de explorar nuevos programas de grado, se considera que ciertos programas pueden ser ya lo suficientemente anticuados y que se necesita una transformación mayor. Por ejemplo, durante los dos últimos años la University of Tennessee ha tenido un equipo que revisó

radicalmente su programa completo de Maestría en Administración de Empresas, con la finalidad de enfocarlo completamente con las filosofías de mejoramiento de la calidad. El estadístico Bill Parr jugó un papel importante en la revisión del programa de la Maestría en Administración.

Otro proyecto relacionado con el MCC es un seminario que involucra al cuerpo docente y a los estudiantes. RVH propone, por ejemplo, reclutar a cinco profesores de la Facultad de Administración de Empresas para formar equipos de calidad de aproximadamente seis estudiantes cada uno. Entonces, los equipos de calidad, los profesores y RVH, se juntarán en un seminario semanal en MCC con créditos académicos para los estudiantes. Así que, el esfuerzo de mejoramiento de calidad que recientemente ha empezado en la Facultad de Negocios de Iowa se irá incrementando.

Finalmente, también resulta posible, para los miembros del cuerpo docente, continuar con sus propias experiencias educacionales. Las oportunidades formales e informales de aprendizaje (seminarios, talleres, conferencias), a través de las facultades que involucran a los docentes y a los estudiantes titulados pueden apoyar a la docencia, trabajando en las habilidades que se necesitan tener en el salón de clases o para presentaciones de investigación. Esto le da la oportunidad a las facultades de valorar cada una el trabajo de las otras y aprovechar las experiencias disponibles en casa sin tener que traer expertos extraños. Esto podría realizarse también a nivel de Departamento.

4.2 El MCC en los Departamentos: Mejoramiento de la base

Típicamente, conforme los proyectos se implementan a través de una facultad o toda la universidad, el compromiso primario con el MCC viene siempre de la administración principal. Dos excelentes ejemplos se encuentran con John Byrne, presidente de la University Oregon State y Donna Shallala, anteriormente rectora de la University of Wisconsin y actualmente miembro del gabinete de la administración del presidente Clinton. Una vez que los presidentes, vicepresidentes y rectores “compran” el movimiento, las oficinas y los departamentos en los campus que están seleccionados para ser los iniciadores del MCC, son capaces de empezar con el trabajo. Sin embargo, no siempre se da el caso de que un colegio o una universidad tenga un compromiso por parte de sus líderes principales para con el MCC. En estas situaciones debe de haber campeones, individuos comprometidos quienes fomentan el entusiasmo por el MCC, comenzando con sesiones de entrenamiento, talleres, etc., en los campus. Después de que se encuentran tales campeones, los esfuerzos en el MCC pueden comenzar en el nivel de la base. Esto implica encontrar miembros de la comunidad que deseen participar en las discusiones y los estudios que normalmente se llevan a cabo para la implementación del MCC. Aquí hay algunas sugerencias.

- Trabajar para aumentar el sentimiento de pertenecer a un colegio dentro de los departamentos. Por ejemplo, en la University of Iowa varios miembros docentes en estadística y ciencia actuarial participan en convivencias “de traje”, estas convivencias se usan a menudo en seminarios de mejoramiento.

- Promover discusiones relacionadas con el MCC. Esto podría incluir el compartir, en general, ideas y pensamientos sobre tópicos como pueden ser:
 - ¿Cómo se establece la secuencia de los cursos en el currículo? A menudo, los académicos no se preocupan mucho sobre este tema, y de aquí que se subestime concentrándose en cursos individuales.
 - Unos cuantos maestros y estudiantes del mismo curso podrían sugerir ideas para mejorarlo.
 - Existen diferentes formas y ritmos que los estudiantes tienen para aprender. Quizá pedirle a un orador huésped que hable sobre asuntos asociados con los diferentes estilos de aprendizaje, dado que muchos académicos desconocen que esto beneficiaría en mucho el proceso.
 - Estrategias para incorporar los consejos de los estudiantes. A menudo las quejas son “bendiciones del cielo”. ¿Cómo los instructores toman en cuenta los comentarios de los estudiantes y en qué medida cambian? ¿Cuáles comentarios deben tomarse en serio, y cuáles desecharse? Los colegas que han hecho cambios significativos basados en los comentarios de los estudiantes pueden compartir sus ideas y estrategias para lograr tales cambios.
 - Discutir sobre las filosofías de evaluación, y cómo éstas deben hacerse bajo un sistema de MCC. Calificar en cualquier clase debería hacer entender que no todos pueden tener “diez”, y que los estudiantes no están compitiendo por calificaciones de “diez”. Muy a menudo son animados únicamente los esfuerzos individuales; hay que considerar que incluso los esfuerzos de equipo son muy importantes una vez que los estudiantes ingresan al mundo del trabajo. Es entonces vital para los profesores modelar el trabajo de equipo de sus estudiantes durante y fuera de clases, y celebrar y/o recompensarlos en un sistema de calificación que forme parte de los cursos. El modelado del trabajo en equipo también incluye estructurar los departamentos como equipos, con miembros que colaboren en la toma de decisiones.
 - Es importante conocer cómo implementar en clase actividades de equipo, no solo empleando retroalimentación con el equipo de calidad, sino con grupos de promoción para resolver problemas y tomar decisiones.
 - Explorar la maniobra de superarse como maestro de estadística a través de visitas a las clases de otros maestros. Se pueden hacer sugerencias, por parte de los colegas, de cómo preparar mejor la clase. Los videos de unas cuantas clases pueden resultar muy aleccionadores. Adicionalmente, puede ser muy útil discutir acerca de las decisiones que se toman previamente a las clases y en la preparación de las mismas.
 - Discutir acerca del “desperdicio” asociado con las actividades académicas y cómo puede reducirse, si bien no es posible eliminarlo. El desperdicio en las academias incluyen la cantidad, que parece sin fin, de papeleo asociado con políticas y procedimientos de la Universidad. En este caso, se puede formar una comisión para examinar los procedimientos administrativos de cada departamento, con el fin de contar con una política o un procedimiento más simple y al mismo tiempo mantener niveles más altos de satisfacción del cliente.
 - Los consejos de los académicos necesitan mejorarse en un nivel básico. Los estudiantes, a menudo, reciben pobres consejos de sus consejeros, quienes permiten a los estudiantes tomar la clase que ellos quieren, o permiten tomar materias “fáciles” para salir del paso hasta su

graduación. Nosotros creemos que parte de la razón del pobre consejo que se da a los estudiantes consiste en que el personal de la Universidad tiende a no ver los programas de estudio como sistemas con partes interrelacionadas e interdependientes. Todos los programas de grado, ya sea de nivel licenciatura, maestría o doctorado, deberían ser tratados como sistemas. Los académicos deberían estar avergonzados de ellos mismos si es que ofrecen programas que no tienen interacción con el trabajo del curso, sin visión y sin sentido de una totalidad coherente.

- Los departamentos deberían trabajar hacia una reducción en la variación. Este es un principio importante del MCC que puede ser implementado en los departamentos, por ejemplo, reduciendo las variaciones entre los instrumentos que enseñan cursos iniciales que son prerrequisitos de otros cursos. Esto significa dar a los estudiantes el mismo tipo de curso en cada sección de los cursos constituidos en secciones múltiples. En general los instructores siguen los lineamientos del curso en términos del material y las actividades, y emplean un estilo personal de enseñar. Es importante reconocer las iniciativas individuales en estas situaciones; sin embargo, se debe hacer un balance con el esfuerzo del equipo, esto con la finalidad de hacer posibles las mejoras de calidad de un departamento.

- Comenzar los proyectos de equipo tan pronto como se lea y aprenda lo básico. Para un primer esfuerzo hay que seleccionar un problema con posibilidad de solución exitosa. Nombrar un equipo que sea familiar con la operación y sus problemas. Seleccionar un líder y/o un facilitador que tenga conocimientos previos de MCC. No esperar resultados de la noche a la mañana y no estar desalentados. Celebrar los éxitos pequeños a lo largo del cambio.

4.3 Instructores individuales: mejoramientos de los cursos previos de MCC y metodologías

Además de organizar el total de esfuerzos del MCC (en universidades, colegios o departamentos), los individuos pueden tomar un papel protagónico para mejorar su propia instrucción.

Para demostrar a los estudiantes que la calidad no es un concepto abstracto. RVH ha integrado una actividad de recolectar datos para los estudiantes que asisten a una clase de estadística matemática, los cuales son aproximadamente treinta alumnos. Cuando los estudiantes vienen durante las horas de oficina, deben mostrar a RVH una serie de tiempo graficando el número de horas que pasan en el curso entre cada periodo de clase. RVH le dice a los estudiantes que él espera un promedio de más de dos horas, preferiblemente tres, para que así ellos sepan la clase de compromiso que deben hacer al tomar el curso. Además, RVH les pide que asignen una calificación de acuerdo al número de horas que han usado para estudiar la clase. Estas gráficas pueden explicar el porqué un estudiante no está entendiendo el material del curso, particularmente si indican un bajo promedio de horas o calificaciones. Si las horas y las calificaciones son altas y a un estudiante le falta comprensión, él o ella podrían no tener suficientes antecedentes en matemáticas y/o estadística para el curso.

Fred Mosteller (1998), un estadístico de la University of Harvard y anterior presidente de ISI, recomienda “ejercicios de un minuto”. Estos consisten en tomar una muestra de

estudiantes durante el último minuto de cada clase, los cuales anotan comentarios en una hoja de papel acerca de: 1) el tópico que ellos consideran que fue el más importante en esa clase; 2) el tópico que ellos piensan que fue el “más malo”, en el sentido de que no lo entendieron durante la clase; y 3) qué es lo que más quieren saber. Mosteller reportaba que “el punto más malo” describe las respuestas más valiosas. Al inicio del próximo periodo de clases estos comentarios sirven de guía al instructor.

Ted Wallenius de la University of Clemson sugiere una versión modificada de los “papeles de minuto”. RVH pasa pedazos de papel a seis estudiantes al final del periodo anterior al cual les pide comentarios a los estudiantes. (Por ejemplo, el instructor pasaría seis papeles el lunes y estos estudiantes saben que ellos necesitan escribir comentarios para él al final de la clase del miércoles). Este método producen dos beneficios adicionales: 1) Los estudiantes tienden a escribir más y mejores preguntas detalladas sobre el material del curso; 2) los estudiantes tienden a leer por adelantado, lo cual reduce el “ruido” que podría percibirse acerca del material de clase. Como se puede apreciar, esta propuesta se basa en una muestra no aleatoria que verdaderamente ayuda a los estudiantes a entender los beneficios de la preparación anticipada.

Para RVH, los “papeles de minuto” han sido una manera excepcional de obtener retroalimentación inmediata de la enseñanza y los cursos. Han demostrado ser más efectivos que las evaluaciones del final de semestre, así que los estudiantes que están en una cierta clase pueden beneficiarse por las mejoras hechas por el maestro a través del tiempo en que imparte el curso. Sin embargo, para que cualquiera de estas técnicas de retroalimentación funcione bien, el instructor debe tomar la actitud de que “las quejas son bendiciones”, ya que a menudo sugieren formas para mejorar.

Otra manera útil de adquirir retroalimentación de los estudiantes es a través del uso de “equipos de calidad” de los estudiantes. Estos “equipos” deben estar compuestos de seis a diez estudiante, con quienes el maestro se reúne una vez a la semana para discutir los asuntos que son relevantes a la enseñanza y los contenidos de ese curso. A menudo debe ser otorgado algún crédito extra para ayudar a motivar a los estudiantes a participar en una reunión extra por semana. Los estudiantes encuentran que su tiempo está bien empleado al ser parte del mejoramiento de la calidad en el salón de clases, y además para poder desarrollar destrezas que los ayudarán en sus futuros lugares de trabajo.

Las encuestas elaboradas para los estudiantes y que son conducidas varias veces por semestre, se usan frecuentemente en proyectos de “equipo de calidad” para ayudar al maestro a mejorar continuamente. En un curso de estadística en negocios, Lan Hau (1991) empleó un equipo de seis estudiantes que usaron “lluvias de ideas” para el mejoramiento del curso y la forma de conducir las encuestas. La acción basada en los resultados de las encuestas produjo las siguientes mejoras: los problemas que los estudiantes tenían con ejercicios de computación bajaron del 78% al 22%, cuando Hau preparó los resultados para el uso de los estudiantes, los problemas con la presentación en el pizarrón bajaron del 82% al 46%, con sólo poner el proyector en el piso de la sala de conferencias. El impacto total del proyector resultó en un

mejoramiento continuo y proveyó un punto de partida para Hau y sus estudiantes, que tomaron el curso en semestres subsecuentes.

Otro ejemplo de cambio instruccional propiciado por el MCC comprende la tecnología electrónica de respuestas, empleada en los cursos de los colegios de ingeniería y comercio en la University of Maryland, College Park. Los estudiantes toman cursos en lo que es llamado el “teatro de la enseñanza” (hay uno en ambos edificios), y son capaces de proporcionar instantáneamente respuestas computarizadas a los instructores en cualquier momento durante la clase. Por ejemplo, si un estudiante no está entendiendo algo, puede expresar anónimamente esto al maestro en forma inmediata. El anonimato en la respuesta es atractivo a los estudiantes, pues así, ellos pueden ser más cándidos en cualquier respuesta que den.

Angelo & Cross (1993) han publicado *Classroom Assessment Techniques, (Técnicas de Evaluación en el Salón de Clases)* dedicado enteramente a sugerencias prácticas para evaluar la retroalimentación de los estudiantes con el curso y con el instructor.

Un excelente ejemplo es la “clase enfatizada”, la cual tiene el propósito de evaluar al curso, relacionando con el aprendizaje y las destrezas de estudio las estrategias y las conductas. “Esta técnica requiere que los estudiantes y maestros pasen por cinco pasos: escuchar, parar, reflexionar, escribir y retroalimentar. El estudiante principia oyendo una conferencia o demostración. Después de una porción de la presentación el maestro detiene la acción. Durante un momento en calma, el estudiante reflexiona acerca de lo que estaba haciendo durante la presentación, y cómo su conducta, mientras estaba escuchando, pudo haber ayudado o impedido el entendimiento de la información. Entonces escribe cualquier idea que haya generado. Finalmente, da al maestro sugerencias a través de una nota corta y anónima.

Los maestros, por regla general, no tienen datos suficientes acerca de sus estudiantes, y las percepciones se vuelven nebulosas con respecto a las necesidades de los estudiantes. Hay que tener en mente que las mejoras más apremiantes que se tienen en los comercios, la industria y la educación se perciben a través de resúmenes estadísticos simples. Así que los educadores deben adherirse a una modificación del principio “HSE” “hazlo simple estadístico”.

4.4 Calidad Personal: mejoramiento personal y profesional

En los niveles más elementales, básicos y aún más importantes, las personas que están interesadas en el MCC tienden a ser aquellas que poseen el deseo de desarrollar una visión de calidad personal. Antes de discutir el MCC a niveles del instructor, el departamento, el colegio y la universidad, el cuerpo docente normalmente requiere formular primero su propia visión de Calidad Personal.

Esta puede ser definida como “el realizar una mejora continua en la vida personal y profesional de un individuo”. Una actividad consistente en coleccionar datos que pueden contribuir a una visión de la calidad de una persona es la “Lista de Calidad Personal” (LCP), una idea discutida en “Calidad Personal: una fundamentación para la ACT”, de Roberts & Sergesketter (1993). Su LCP consiste en mantener diariamente un registro de las mejoras en los hábitos personales y en las actividades en el trabajo. Una marca se hace a seis u ocho de las

mejoras registradas cada vez que se comete una “falta”. Sergesketter y Roberts tienen enlistados aspectos como: 1) no llegar ni un minuto tarde a las citas, juntas o clases; 2) contestar el teléfono en dos llamadas o menos; 3) regresar las llamadas por teléfono el mismo día o al siguiente; 4) contestar las cartas en cinco días hábiles; 5) tener un escritorio limpio; 6) archivar los artículos apropiadamente para evitar andar buscando alguna cosa mal ubicada o perdida; 7) hacer las cosas pequeñas, en lugar de ponerlas en una pila y; 8) deshacerse de cosas inservibles rápidamente. Los “defectos” totales se grafican cada semana y se hacen para reducir el número de defectos personales.

La calidad personal también significa destacar la participación que tiene cada persona para lograr que el MCC sea un éxito. Un rector asociado a una universidad del Este de los Estados Unidos, dijo que hasta los miembros de su staff de apoyo administrativo hicieran calidad personal en sus trabajos y en ellos mismos, la ACT funcionaba. Esto es verdad para el cuerpo docente, el staff y los administradores, en todos los niveles de cualquier organización de educación superior.

5. Conclusión

Las sugerencias presentadas en este artículo son algunas de las que han funcionado en diversos colegios y universidades hasta ahora. Si una institución, colegio, departamento, o instructor está comenzando a ver el MCC como una forma de operar día a día, entonces la clave es nunca perder de vista la satisfacción del cliente. Aquellos que inicialmente tienen éxito trabajando en proyectos en equipo, pueden ser entrenadores de otros que los sigan. Cuando el entusiasmo por el MCC se vuelve contagioso en el campus, no se detiene, llega a ser una forma de vida.

Sin embargo, los individuos en un departamento, colegio o universidad, no pueden sostener un esfuerzo de MCC en tiempo extra. Eventualmente todas las personas en el campus necesitan cuando menos considerar, si no para ellos mismos, sí para los estudiantes, los beneficios del MCC en la educación superior. Desde el nivel personal al nivel público, el MCC está en el horizonte como la manera futura de lo académico. Es posible que todos en la educación superior puedan convertirse en “obsesionados de la calidad”, en personas con una visión de la calidad personal como eje del movimiento de MCC. Como lo dijo Bob Galvin, de Motorola, “La calidad es muy personal”. RVH y MCH creen que los esfuerzos significativos y positivos en la ACT resultarán en satisfacciones y recompensas que bien valen la pena.

Reconocimientos

Damos las gracias a David Moore por su tiempo y esfuerzo al ayudarnos en la composición inicial de este artículo, además, damos las gracias a los tres revisores que nos dieron una cantidad significativa de consejos para ayudarnos a guiar nuestra visión.



EL INICIO O EL FIN DEL CAMINO

María Cristina Sánchez Romero

Instituto Tecnológico de Orizaba

La calidad en la educación se entiende como el conjunto de filosofías, métodos, procedimientos y actitudes en el desarrollo de actividades (Cruz, 1996). De acuerdo a la Guía de Interpretación de la Norma IRAM-ISO 9001 para la Educación (IRAM 30000:2001), la educación es un producto que resulta de un proceso. El producto se concibe como la mejora en los conocimientos, las aptitudes intelectuales, las competencias, los hábitos y las actitudes del educando; desde luego el proceso se desarrolla en una institución educativa en donde los sujetos pueden ser: educandos, padres o tutores, organizaciones empleadoras de egresados e instituciones educativas de niveles superiores.

Desde siempre, las instituciones educativas han coadyuvado con las empresas en el establecimiento de la calidad a través de diferentes metodologías, como las postuladas en el Ciclo de Deming: ocho pasos en la solución de problemas, sistemas de mejora continua, despliegue de la función de la calidad, círculos de calidad, sistemas de aseguramiento de esa calidad; todo con el apoyo de diversas técnicas y herramientas a través de asesorías o cursos de formación continua, principalmente diplomados.

Pero, ¿cuál es la razón por la que se tiene que dar instrucción sobre calidad al personal de las empresas? La respuesta se encuentra en los planes y programas de estudio de las diferentes carreras que se ofrecen tanto en instituciones públicas como privadas, así como en universidades, tecnológicos o en universidades tecnológicas; para visualizarlo basta citar un ejemplo: de siete carreras que se imparten en un tecnológico, solo la de Ingeniería Industrial ofrece cursos relacionados con calidad. En la última revisión de programas del 2004, solamente para la Licenciatura en Informática se consideró una materia de calidad. Este panorama nos permite entender el porqué no todo el personal se encuentra preparado para involucrarse en el movimiento de calidad o para hablar en un mismo lenguaje.

Ante tal situación, las organizaciones empresariales se han planteado como un problema la necesidad de la instrucción sobre calidad, sobre todo cuando sus productos o servicios no

respondieron a las necesidades o expectativas de los clientes, y ante la llegada de productos extranjeros como resultado de los tratados o convenios de comercio con otros países; no fue el caso de las instituciones educativas, quienes tardaron más tiempo en percibir la necesidad de la calidad dentro de la organización.

La competencia entre las instituciones privadas de educación superior no solo se basa en la oferta educativa sino también en la calidad; inicialmente fueron evaluadas por los estudiantes, profesores y empleadores en términos del prestigio social de sus egresados y de la calidad de los empleos que los mismos egresados conseguían en el mercado laboral. En las instituciones públicas de educación superior el proceso ha sido más lento, la escasa competencia por tener cada una su propio mercado, hizo que el requerimiento de la calidad pasara desapercibido. En esos casos no se aludía directamente a la calidad de la enseñanza o de la investigación científica realizada al interior de las instituciones, y en muy pocas ocasiones el contenido mismo de la enseñanza y de la investigación universitaria era comparado con lo que se hacía en otros países y regiones. Cuando esta situación se dio, y a pesar de que los resultados de estas comparaciones no fueron satisfactorios, no hubo sectores en la sociedad que provocaran los cambios necesarios.

Sin embargo, esfuerzos aislados en busca de la calidad han ocurrido en diferentes instituciones, ejemplo de ello es la acreditación. Se trata de un procedimiento cuyo objetivo es comparar el grado de acercamiento del objeto analizado con un conjunto de normas previamente definidas e implantadas como deseables. Al mismo tiempo, la acreditación implica el reconocimiento público de que una institución o un programa satisfacen determinados criterios de calidad y, por lo tanto, son confiables (<http://www.unam.mx/udual/revista/20/calidad.htm>).

Algunos de los países y organismos reconocidos a nivel mundial por esta actividad son (<http://www.anuies.mx>):

- JAPÓN (JUAA) Japanese University Accreditation Association, Inc. 1947
- FRANCIA (CNE) Comité National d'Évaluation des Établissements Publics à Caractère Scientifique, Culturel et Professionnel. 1984
- GRAN BRETAÑA (QAA) Quality Assurance Agency for Higher Education. 1997; (HEFC) Higher Education Funding Council for England. 1993
- FINLANDIA (FINHEEC) Finnish Higher Education Evaluation Council. 1996
- NORUEGA (NNC) Network Norway Council. 1998
- ESPAÑA Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad. 2001
- CHILE (CSE) Consejo Superior de Educación. 1991
- ARGENTINA (CONEAU) Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria. 1995
- COLOMBIA (CNA) Consejo Nacional de Acreditación. 1995
- CENTROAMÉRICA (SICEVAES) Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior. 1998

La evaluación ha sido otro mecanismo para buscar la calidad en las instituciones educativas. En México, la Comisión Nacional de Evaluación de la Educación Superior (CONAEVA), coordina esta actividad a través del Sistema Nacional de Evaluación de la Educación Superior, que comprende:

- Autoevaluación (en cada institución).
- Evaluación interinstitucional CIEES.
- Evaluación del sistema y subsistemas (SEIC, SEIT, COSNET, ANUIES).
- Evaluación del rendimiento de alumnos (CENEVAL).

Sin embargo, tanto la evaluación como la acreditación no son fines en sí mismos, son medios para promover el mejoramiento de la educación superior. Actualmente, es común asociar ambas actividades con el mejoramiento de la calidad, la generación de información para la toma de decisiones y la garantía pública de la calidad de las instituciones y de los programas que ofrece. Adicional a esto, la evaluación y la acreditación han servido también para garantizar la equivalencia y reconocimiento de títulos y grados en instituciones en otros países.

Se entiende que la evaluación precede a la acreditación en la medida en que la primera aporta los elementos de juicio sobre las características y cualidades de los sujetos e instituciones, de tal modo que sea posible determinar el grado de calidad con el que se cumplen funciones y tareas educativas. El enfoque se ha centrado principalmente en cuatro elementos:

Alumnos existen exámenes de ingreso para educación media superior (bachillerato), educación superior (licenciatura) y posgrado. Esta tarea corre a cargo del CENEVAL. Asimismo, se establecieron exámenes para egresados del nivel superior de algunas instituciones y en determinadas carreras profesionales. Un logro adicional que están teniendo estos exámenes es el equivalente a una “certificación de profesionales”.

Personal académico. Desde principios de los años noventa, inició un programa denominado Carrera Docente del Personal Académico, posteriormente apareció el Programa de Estímulo al Desempeño del Personal Docente y de Investigación, junto con otros estímulos al reconocimiento a la calidad, rendimiento y productividad del trabajo académico. Aunque hay programas de carácter institucional, el grueso del financiamiento proviene de recursos federales y estatales; cada organismo establece los criterios de asignación y montos. Este apartado incluye al Sistema Nacional de Investigadores (SIN), Sistema Nacional de Creadores (SNC) y Programa para el Mejoramiento del Profesorado (PROMEP); el otorgamiento de los recursos es también mediante un sistema de evaluación.

Programas de estudio. El programa más importante en esta materia, derivado de una decisión de la ANUIES, es el de los CIEES. Asimismo se cuenta con el programa de la Secretaría de Educación Pública, que se basa en la evaluación para emitir sus decisiones y tiene aplicación específica en el mejoramiento de los distintos aspectos del funcionamiento de las instituciones, es el Fondo para el Mejoramiento de las Instituciones de Educación Superior (FOMES).

Instituciones La FIMPES se constituyó como agencia acreditadora de sus propias instituciones, ha desarrollado un sistema que permite el ingreso y que otorga la permanencia a aquellas que ya forman parte de ella. Así, instituciones ya acreditadas usan la leyenda “Acreditada por la FIMPES”, como muestra de seriedad y calidad.

Algunos otros resultados de estos esfuerzos por lograr la calidad se llevaron a cabo en el año 2000, cuando la Universidad Tecnológica de León y, en 2003, el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey campus Monterrey, obtuvieron el Premio Nacional de Calidad, y carreras como Ingeniería Electrónica, Ingeniería Industrial e Ingeniería Química, en el Instituto Tecnológico de Orizaba, lograron en 2003 la acreditación por parte de CACEI.

Todos estos esfuerzos se fortalecieron cuando por iniciativa del gobierno federal se estableció el Modelo de Calidad Intragob, que está orientado a satisfacer plenamente las expectativas y necesidades de los ciudadanos y clientes de los productos y/o servicios que proporciona la administración pública federal, consolidar una cultura de la calidad, mejorar la productividad, la competitividad y la innovación tecnológica, así como ser responsables de la actuación del personal de todas las instituciones ante la sociedad.

El objetivo sustancial del proceso de calidad es la transformación radical de la administración pública, considerando los siguientes criterios: satisfacción del cliente, liderazgo, desarrollo del personal y del capital intelectual, administración de la información y de la tecnología, planeación, gestión y mejora de procesos, impacto en la sociedad y obtención de resultados (<http://www.sep.gob.mx>).

El modelo anterior considera a toda la administración pública federal en donde se incluye a la educación; adicional a esto, el Plan Nacional de Desarrollo, entre otros aspectos, establece que:

- La educación es la base del crecimiento personal, así como un factor determinante en el acceso igualitario a las oportunidades de mejoramiento de la calidad de vida.
- La educación debe responder a las necesidades de los individuos y a los requerimientos del desarrollo regional y nacional.
- El desarrollo científico y tecnológico es un motor de cambio social y progreso económico en el mundo contemporáneo.

De lo anterior deriva el Programa Nacional de Educación, 2001-2006, que en el marco de su objetivo estratégico tiene como lema “Educación superior de buena calidad”, y define las siguientes acciones del gobierno federal:

- Promoverá una educación superior de buena calidad que forme profesionistas, especialistas, científicos, humanistas, tecnólogos y profesores-investigadores capaces de aplicar, innovar y transmitir conocimientos actuales, académicamente pertinentes y socialmente relevantes, en las distintas áreas y disciplinas.
- Impulsará el desarrollo y la consolidación de las instituciones públicas de educación superior.

- Propiciará la ampliación y el fortalecimiento de los cuerpos académicos en las dependencias de educación superior, para incrementar la capacidad institucional de generar y aplicar conocimiento.
- Alentará la apertura de programas de posgrado de buena calidad en áreas de interés local, regional o nacional.

Así, la Secretaría de Educación Pública (<http://sep.gob.mx>), con el afán de garantizar la calidad de la educación superior pública, impulsa programas extraordinarios a través de los cuales ofrece recursos adicionales a las universidades, tal como lo afirmó el director general de Educación Superior, Eugenio Cetina Vadillo: “la asignación de recursos adicionales permite atender determinados programas especiales, particularmente aquellos que tienen que ver con la mejora de la calidad de los servicios que ofrecen las Instituciones de Educación Superior (IES)”.

A pesar de que todos estos organismos, programas y apoyos no son de reciente creación, es hasta hoy que de manera generalizada se puede decir que la calidad ha llegado a las instituciones de educación superior, quizá debido al auge de la implementación de sistemas que propician la calidad en las empresas, o por el planteamiento acerca de que la educación no tiene el nivel requerido por los estándares internacionales. De cualquier forma, sería interesante analizar si se están logrando los objetivos deseados por todos los frentes, buscando de común acuerdo “la calidad en la educación”.

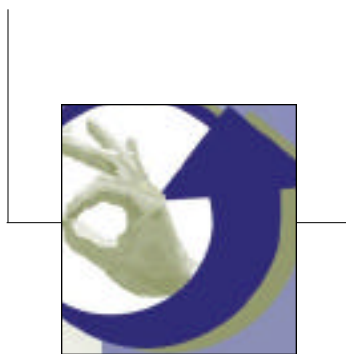
Fuentes consultadas

Cruz, J. (1996). *Educación, Excelencia, Autoestima, Pertenencia y T.Q.M.* Editorial Orión, México.

(<http://www.unam.mx/udual/revista/20/calidad.htm>).

(<http://www.anuies.mx>)

<http://www.sep.gob.mx>).



CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Iván Sánchez Fernández

Facultad de Administración de Empresas, Séptimo Semestre, Universidad Veracruzana, Zona Xalapa

Introducción

En las últimas décadas los cambios experimentados por la Universidad han dado origen a su heterogeneidad y masificación actuales, haciendo cada vez más complejos los sistemas de educación superior. Esto, ha influido en la calidad y transparencia de sus actividades, afectando la confianza social en sus resultados, surgiendo la necesidad de instaurar procedimientos que garanticen dicha calidad y resguarden la fe pública.

Una de las preocupaciones fundamentales de la mayor parte de los países parece ser hoy el mantenimiento, mejoramiento y garantía de la calidad de la educación superior, haciéndose ingentes esfuerzos por lograr su adecuada definición, medición y evaluación.

Comprender el término *calidad en la educación superior universitaria* requiere una explicación de las diferentes dimensiones y los ejes fundamentales desde donde se puede reconocer la calidad de un sistema educativo. Esto implica reconocer que en lugar de un problema teórico, uno se enfrenta con el paradigma de distinguir que la calidad es parte de un ineludible compromiso profesional académico y poner a disposición de los tomadores de decisiones un marco de acción para lograr la excelencia del proceso educativo. El presente ensayo tiene como objetivo explicitar, con claridad, la serie de opciones ideológicas y pedagógicas que se deben enfrentar cuando se intenta mejorar la calidad de la educación, de acuerdo a los retos que demanda el actual siglo XXI.

Desarrollo

El término calidad, en latín, significa “cualidad, manera de ser”; su significado castellano es “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”.

Siempre es deseable una educación universitaria de calidad, nadie quiere una universidad mediocre. La búsqueda de la excelencia, grado máximo de la calidad, es un argumento inatacable. Durante la última década, la preocupación por la evaluación de la calidad de la educación universitaria ha constituido un rasgo esencial de la educación superior en los países más desarrollados. En Europa, la evaluación del profesorado universitario (calidad de la docencia y productividad científica) es una práctica generalizada, y la tendencia a converger con las corrientes europeas y americanas, en su preocupación por la calidad de la educación universitaria, se refleja nítidamente en América Latina con la realización de múltiples congresos y reuniones nacionales e internacionales sobre el tema.

Desde la perspectiva de las políticas educativas mundiales, la calidad de la educación queda determinada por la capacidad que tienen las instituciones para preparar al individuo destinatario de la educación, de tal modo que pueda adaptarse y contribuir al crecimiento y desarrollo económico y social mediante su incorporación al mercado laboral. De aquí surgen diversas formas de valorar la calidad en función del progreso y de lo moderno, valores incuestionables de la sociedad actual.

La calidad se atribuye a la acción de los factores cualitativos, es decir, aquellos elementos que no pueden expresarse cuantitativamente o presentan serias dificultades a la cuantificación. Estos elementos están relacionados fundamentalmente con los procesos que determinan la llamada Eficacia Interna del Sistema o Calidad de la Educación.

Recientemente, y en relación con este tema, la calidad, como eficacia interna de los sistemas e instituciones de educación universitaria, aparece como una reacción a la insuficiencia de los indicadores cuantitativos de eficacia y productividad, y se vincula con las características, consideradas cualitativas, de los procesos y productos de la universidad.

Sin embargo, actualmente la educación superior no sólo preocupa a los participantes en el proceso educativo (profesores, alumnos, investigadores y rectores universitarios), y a los gobiernos y sus agencias, sino también a los empresarios y empleadores que consideran a las instituciones universitarias como centros de capacitación de profesionales de alto nivel y de producción de conocimiento y tecnología esenciales para mantener el ritmo de desarrollo económico. Por esto, se ponen de manifiesto nuevas vinculaciones de la calidad universitaria con factores de costo-efectividad y costo-beneficio.

A pesar de la gran masa de literatura sobre calidad de la educación en la perspectiva de la gestión (control de calidad, auditoría, valoración, políticas y asignación de fondos públicos, entre otros), el concepto de calidad ha quedado en la penumbra. Partiendo de esto analizaremos cinco diferentes concepciones de calidad y su relevancia para la educación superior, con base en las teorías de Harvey y Green (1993).

Calidad como fenómeno excepcional

Esta concepción acepta como axiomático que la calidad es algo especial, y se pueden distinguir tres variantes de esta noción: la idea tradicional, la calidad como excelencia y la satisfacción de un conjunto de requisitos.

La noción tradicional de calidad implica distinción, clase, exclusividad, elitismo y, en gran medida, un aspecto inaccesible para la mayoría. La calidad, según esta concepción, no puede ser juzgada ni medida y es contrastada con un conjunto de criterios. No se intenta definir la calidad así concebida, simplemente se reconoce cuando existe.

La calidad como excelencia implica la superación de altos estándares, está muy vinculada con la concepción tradicional pero identifica los componentes de la excelencia. Ésta, radica en los insumos y los productos o resultados. Una universidad que atrae a los mejores estudiantes, los mejores profesores, los mejores recursos físicos y tecnológicos, por su propia naturaleza, es de calidad; es excelente y producirá graduados de alta calidad. El énfasis de esta concepción en los “niveles” de entrada y salida, constituye una medida absoluta de la calidad, y la noción de “centros de excelencia” se apoya en esta concepción.

Alexander Astin señala que la excelencia, en este sentido, a menudo es juzgada por la reputación de la institución y el nivel de sus recursos. Ambos elementos se refuerzan, puesto que un alto nivel de recursos respalda la buena reputación institucional, y a la vez ésta atrae nuevos bienes. Por consiguiente, la excelencia abarca tanto los elementos de entrada al sistema como los de salida, y puede ser definida como “hacer bien las cosas adecuadas”, donde el nivel de la salida es función del nivel de la entrada. De modo que, cuando se habla de “centros de excelencia” se está utilizando esta noción de calidad excepcional.

La calidad, como satisfacción de un conjunto de requisitos, se identifica generalmente con la de los productos que superan el “control de calidad”. Los contrastes se basan en criterios alcanzables destinados a “rechazar” los productos defectuosos como resultado del “control científico de calidad”, pues supone la conformación de acuerdo con unos estándares, lo que implica que la calidad mejora conforme se elevan los estándares.

Calidad como perfección o coherencia

Esta segunda aproximación considera el concepto de calidad en términos de coherencia o consistencia y se fundamenta en dos premisas: una implica cero defectos, y la otra, hacer las cosas bien la primera vez.

En calidad igual a cero defectos, la excelencia se define en términos de conformación con una particular especificación. Ésta no es un estándar ni es evaluada contra ningún estándar. El producto o servicio es juzgado por su conformidad con la especificación, la cual es predefinida y medible, pues perfección consiste en asegurar que todo esté correcto, carente de errores; aun más, este enfoque exige que dicha perfección sea entregada de manera consistente.

El concepto de excelencia, involucrado en este enfoque, también implica una filosofía de prevención, en lugar de inspección. El énfasis está en asegurarse de que en cada etapa del proceso productivo no ocurran faltas, aun más que en esperar la inspección del producto final para identificar defectos. El enfoque “cero defectos” está intrínsecamente ligado con la noción de “cultura de calidad”, la cual se da en la organización donde la responsabilidad recae sobre todo, y no solamente, en los controladores de calidad (Crosby, 1996). El hacer las cosas bien

la primera vez implica que en cada etapa del proceso las personas involucradas se aseguran de que el producto va saliendo y entrando libre de defectos. No hay chequeo de productos terminados, por el contrario, el énfasis está en asegurarse de que todo se hace bien desde el inicio y que la calidad es responsabilidad de todos. De cierta manera puede hablarse de una democratización de la calidad.

Calidad como logro de un propósito

Este enfoque va más allá de los procesos y los productos o servicios. La calidad tiene sentido en relación con el propósito del producto o servicio, lo cual implica una definición funcional. De modo que existe calidad en la medida en que un producto o un servicio se ajusta a las exigencias del cliente, es decir, la dimensión más importante de la calidad es la funcionalidad. Por lo tanto, un producto “perfecto” es totalmente inútil si no sirve para satisfacer la necesidad para la que fue creado.

En el contexto de la educación superior, el concepto de calidad, según los requerimientos del cliente, provoca varias interrogantes. Primero, ¿quién es el cliente de la educación superior?; ¿son clientes los estudiantes o las agencias que aportan recursos, los empleadores o los padres que pagan por la educación de sus hijos?; ¿qué son los estudiantes?, ¿son clientes, productos o ambos? O quizá se debería hablar de los estudiantes como “consumidores” de la educación, pues son ellos quienes ingresan al sistema, “sufren” el proceso y emergen “educados”.

Calidad como relación costo-valor

Esta posición es mantenida por algunos gobiernos cuando exigen a las universidades que justifiquen los costos (inversiones y de operación). La idea de eficiencia económica está en la base de esta noción, pues incluye como eje central en el mecanismo de rendición de cuentas al público contribuyente de los sistemas públicos.

La efectividad, desde esta perspectiva, es considerada en términos de mecanismos de control (auditorías de calidad), resultados cuantificables (indicadores de desempeño) y evaluaciones de la enseñanza y de la investigación. La idea no es utilizar los recursos para mejorar una calidad mediocre, sino retirar los recursos del desempeño mediocre y estimular la búsqueda de lo mejor.

El individualismo económico, bajo la forma de fuerzas de mercado y la competencia, apuntalan este enfoque, puesto que en una situación de competitividad la misión de las instituciones determinadas por el “nicho” en el mercado conduce, inevitablemente, a la noción de “valor por dinero”. Aquellos que creen en esta idea esperan enrolar a más gente en la educación superior con una mínima inversión, disminuyendo así el costo-efectividad y aumentando la competencia por recursos y buenos estudiantes.

Calidad como transformación

Esta noción se basa en el “cambio cualitativo”, cuestiona la idea de calidad centrada en el producto, pues considera que la calidad radica, por un lado, en desarrollar las capacidades del consumidor (estudiante) y, por otro, en posibilitarle para influir en su propia transformación. En el primer caso, el “valor agregado” es una medida de calidad en términos del grado en que la experiencia educativa incrementa el conocimiento, las capacidades y las destrezas de los estudiantes. En el segundo, supone una implicación del estudiante en la toma de decisiones que afectan su transformación que, a la vez, proporciona la oportunidad de ampliar sus posibilidades para participar en la vida profesional.

Esta idea de calidad como transformación cuestiona la relevancia del enfoque de calidad centrado en el producto a la educación superior (Elton, 1992), dado que la educación no es un servicio para un cliente, sino un proceso continuo de transformación del participante, sea estudiante o investigador. Por ende, esto lleva a dos conceptos de calidad transformacional en la educación: el enriquecimiento del consumidor y su reforzamiento.

Una educación de calidad es aquella que efectúa cambios en el participante y presumiblemente lo enriquece. Esta noción de “valor agregado” otorga un sentido sumativo a este enriquecimiento, pues el “valor agregado” es una medida de calidad, en tanto la experiencia educacional enriquezca el conocimiento, las habilidades y destrezas de los estudiantes. Por lo tanto, una institución de alta calidad es aquella que en gran medida enriquece a sus estudiantes; de modo que la determinación del valor agregado depende de la metodología y lo que se define como valor.

El segundo elemento de la calidad transformativa es la entrega de poder que se da al alumno (Harvey y Burrows, 1992), lo cual implica otorgar poder a los estudiantes para influir en su propia transformación. Ello permite, por una parte, se involucre al estudiante en el proceso de toma de decisiones que afecta su propia transformación. Tal como señala Müller y Funnell (1992), “en cierta medida el que aprende debe apropiarse del proceso de aprendizaje y adquirir responsabilidad en la determinación del estilo y forma de entrega del aprendizaje”. Además, el proceso de transformación provee la oportunidad de autofortalecimiento con consecuencias positivas en el propio proceso de toma de decisiones (Roper, 1992).

Algunas maneras de otorgar poder a los estudiantes y hacerlos protagonistas de su propia transformación son: la evaluación de la docencia por parte de ellos, la selección de algunas actividades curriculares –como cursos de libre elección o estudio dirigido–, la utilización de contratos de aprendizaje y el desarrollo de pensamiento creativo. Esto requiere que el joven sea tratado como actor intelectual y no como un simple receptor de información.

Otorgar poder al estudiante implica transformar la habilidad conceptual y su conciencia, lo cual conlleva un grado de amenaza para el docente, puesto que, como señalan Harley y Burrows (1992), provoca no sólo la pérdida de control sobre la organización estructural de la actividad académica, sino de los procesos intelectuales. El investir de poder a los estudiantes equivale a involucrar al consumidor en fijar estándares, y la calidad es juzgada en términos de la democratización del proceso y no solamente del resultado.

Desde otro punto de vista, es posible afirmar que el dotar de poder al estudiante, junto con la noción de “valor agregado”, se acerca a la definición de excelencia que se dio antes, es decir, hacer las cosas bien, puesto que una institución excelente es aquella que tiene el mayor impacto o agrega el mayor valor al desarrollo personal e intelectual de la estudiantes (Astin, 1990).

Finalmente, calidad es un concepto filosófico, sus definiciones varían y, en cierta forma, reflejan diferentes perspectivas del individuo y la sociedad. En una sociedad democrática, donde debe existir espacio para que mucha gente piense distinto, no hay una única y correcta definición de calidad, dado que es un concepto relativo que depende del individuo que lo utilice. Por eso, es posible que sea definido de acuerdo a un amplio abanico de cualidades.

Asimismo, es completamente legítimo que las agencias gubernamentales demanden eficiencia en los recursos invertidos, que los padres y estudiantes exijan excelencia, que los empleadores esperen un producto con aptitud para un propósito y que la comunidad en general considere que en la educación superior debe haber calidad total. Por consiguiente, este enfoque involucra las cinco concepciones analizadas.

La calidad debe radicar, más allá de los elementos en que difieren, en alguna característica común a todos ellos. En consecuencia, para conceptualizar la calidad de la educación es preciso superar la consideración aislada de las características específicas de los distintos elementos o componentes, y centrar la atención en las relaciones entre ellos.

Antes de concluir ennumero algunas recomendaciones que considero necesarias y pertinentes para el desarrollo de la calidad de la educación superior:

- Es necesario reconocer la importancia de la educación superior para el desarrollo económico y social.
- Se debe estimular hacia una mayor diversificación de las instituciones públicas de educación superior, e incluir el desarrollo de instituciones privadas.
- Proporcionar incentivos a las instituciones públicas, con la finalidad de que diversifiquen sus fuentes de financiamiento, incluyendo el cobro de aranceles a los estudiantes y la vinculación del financiamiento del Estado a la mejora del rendimiento académico e institucional.
- Introducir políticas explícitamente diseñadas para dar prioridad al mejoramiento de la calidad y al fomento de la equidad.
- Mejorar la respuesta de la educación superior a las demandas del mercado laboral y a las cambiantes demandas económicas.
- Dirigir el financiamiento del Banco Mundial, a apoyar los esfuerzos para hacer la educación superior más eficiente y a menor costo.
- Se deben reexaminar las relaciones entre la educación superior y la sociedad civil y, de manera particular, entre la educación superior, el universo de trabajo y el sector productivo.
- El sistema de educación superior debe ser suficientemente flexible para hacerle frente a los retos de un mercado de trabajo rápidamente cambiante.

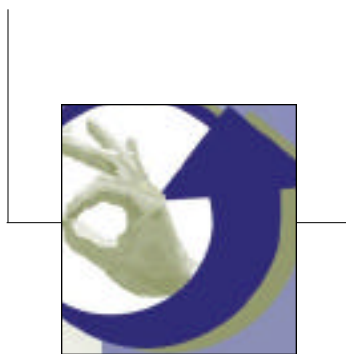
- Las instituciones de educación superior deben resaltar los valores éticos y morales en la sociedad, procurando despertar un espíritu cívico activo y participativo entre los futuros graduados.
- La universidad debe ser un lugar donde se imparta una formación de alta calidad, que prepare a los estudiantes para desenvolverse de manera eficiente y efectiva en una amplia gama de funciones y actividades cívicas y profesionales.

Conclusión

El esfuerzo de mejoramiento y búsqueda de la calidad se debe enfocar hacia una educación integral, como proceso que asegure la adquisición de conocimientos significativos y el desarrollo de capacidades que permitan al estudiante universitario concebirse como inmerso en una realidad social de la que es parte activa y, frente a la cual se desempeña no sólo como experto del conocimiento en un ámbito específico, sino como ciudadano competente. Es decir, se debe entender como calidad de la educación a la interrelación entre planes de estudio actualizados y contenidos curriculares orientados a la metodología participativa.

Fuentes consultadas

- Diez Hochleitner, R. (1999). *Rendimiento social en la educación*.
- Oficina de Planificación de la Educación Superior. (1995). *Procesos de evaluación para el mejoramiento de la calidad de la educación superior en México*.
- Toffler, A. (1995). *La creación de la nueva civilización. La política de la tercera ola*. Plaza & Janes Editores, S.A., Barcelona, España.
- Tünnermann, C. (1996). *La educación superior en el umbral del siglo XXI*. CRESALC/ UNESCO, México.
- Valdés, B. L. (1996). *Conocimiento es futuro. Hacia la sexta generación de los procesos de calidad*. 6a. ed., CONCAMIN, México, DF.



EL CASO DE LAS INSTITUCIONES PRIVADAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Javier Tolentino García

Centro Regional de Educación Superior Paulo Freire, A. C.

La mirada

El “evaluador” ha llegado a la ciudad de Xalapa, y desde la Torre Ánimas mira con un telescopio a las universidades. Es un telescopio singular, ha absorbido las características de la tecnología multimedia. Con él tiene acceso a texto, imagen y sonido.

Observa a una gran cantidad de instituciones de educación superior (IES) de carácter privado, las cuales clasifica en escuelas normales, universidades, institutos o centros. Accede a bases de datos para conocer que la más antigua de estas IES tiene 13 años de edad.

Comienza por indagar cuál de ellas tiene los indicadores de calidad y encuentra lo siguiente:

- Ninguna está avalada por la ANUIES o FIMPES.
- No tienen programas de estudios certificados.
- Ofrecen carreras tradicionales, con destinos laborales saturados.
- No cuentan con maestros de tiempo completo.
- La infraestructura no considera laboratorios ni equipo apropiado para la formación de los estudiantes; donde existe es mínima.
- No realizan investigación, extensión de la cultura, ni difusión.
- No tienen un modelo educativo. Su misión es pobre desde el punto de vista de la filosofía.
- La inversión financiera se reduce a lo mínimo, y se espera que se vayan obteniendo ingresos para ir adquiriendo lo que se requería desde el inicio, tanto en infraestructura como en recursos humanos.

Una mirada actual no solamente se alimenta de la realidad, también debe hacerlo de los problemas y los retos. En este sentido, en la educación superior esos serían: el acceso, la equidad, la cobertura, la calidad y la integración, la coordinación y gestión del sistema de educación superior (SEP. PNE. 2001-2006).

La mirada actual está en función del futuro. A las universidades corresponde la formación de los profesionistas que requiere el desarrollo del país, por lo que dado el contexto de la globalización, es importante no dejar de mencionar las características del empleo y del trabajo, según la ANUIES:

- Contracción del empleo en el sector público y crecimiento relativo en el sector privado.
- Disminución de las oportunidades de empleo en las grandes empresas.
- Aumento de las oportunidades en el empleo no estructurado y de la economía informal.
- Ritmo creciente de cambio en la estructura de puestos y la exigencia de una mayor cualificación en casi cualquier ocupación.
- Pérdida de estabilidad y seguridad en el trabajo, y creciente “informalización” en las relaciones entre empleador y empleado.
- Tendencia a la racionalización y disminución de los puestos que requieren bajos niveles de educación.
- Demanda creciente de conocimientos de informática, idiomas extranjeros y capacidad para el manejo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.
- Aumento de las funciones laborales que exigen altos niveles de conocimiento en diversas esferas.

Lo anterior conlleva implicaciones de fondo para las universidades, fundamentalmente en el diseño de la oferta educativa. Los graduados de la educación superior deberán de contar con los siguientes elementos para enfrentar los retos que impone el mundo laboral:

- Ser polifacéticos en capacidades genéricas que abarquen diferentes disciplinas.
- Ser flexibles ante la diversificación y evolución del mundo laboral.
- Estar preparados para la internacionalización del mercado laboral mediante la comprensión de diversas culturas y el dominio de otros idiomas.
- Ser capaces de contribuir a la innovación y ser creativos.
- Contar con una actitud positiva para emprender sus propios negocios y empresas.
- Estar interesados en el aprendizaje durante toda la vida, y preparados para ello.
- Ser capaces de trabajar en equipo.
- Contar con capacidades de comunicación y sensibilidad social.
- Ser capaces de hacer frente a las incertidumbres.
- Estar animados de un espíritu de empresa.
- Estar dispuestos a asumir responsabilidades.
- Contar con una formación sólida en los conocimientos y capacidades generales.
- Desarrollar aptitudes para resolver problemas.

Hoy más que nunca, las universidades enfrentan el reto de contribuir a la solución de los problemas del país. Ahí está la diferencia entre una oferta de estudio y otra con un espíritu de servicio a la sociedad. Ese es el criterio de pertinencia social con el que pueden ser identificadas unas universidades de otras.

Sin duda, la necesidad de concretar este criterio, el de pertinencia social, en un marco de calidad de la educación superior, implica demostrar la forma en que cada carrera responde a las necesidades del ámbito de influencia de cada universidad, al mercado de trabajo y a los proyectos de desarrollo local, regional o nacional. Este es el cuestionamiento central que además no es filosófico para las universidades privadas y que ya ha sido presentado en otra ocasión.

Pero, ¿cómo identificar a las instituciones que no ofrecen calidad? Una posible respuesta la ofrece Philip G. Altbach, investigador y director general del Centro para la Educación Superior, en el Boston Collage, en un ensayo sobre las pseudouniversidades, como él las llama menciona:

- Son instituciones que no cumplen con la descripción de universidades y ofrecen una capacitación especializada en áreas de alta demanda.
- Buscan ganancias.
- Son instituciones especializadas, se concentran en campos precisos dirigidos por el mercado y desplazan su atención según la demanda.
- Eligen las áreas donde es posible ofrecer una enseñanza de bajo costo, sin necesidad de laboratorios.
- Los docentes son contratados para enseñar contenidos específicos, y no se les permite dedicarse a nada más.
- Las pseudouniversidades no tienen ningún interés en la investigación. De hecho consideran que ésta podría distraer la misión de obtener ganancias.
- No tienen ningún compromiso con el interés público o con la idea de servir a la sociedad.

Con esta mirada, el “evaluador” queda insatisfecho ante el panorama de la calidad de las IES privadas.

La pregunta

Todas las IES privadas de la ciudad de Xalapa obtuvieron, en su momento, el Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios (RVOE) ante la SEP o la SEC. Pero, en qué consistió esta acción. Escuchemos y miremos la escena a través del telescopio:

La dueña de la IES comenta a uno de sus colaboradores que sería un buen negocio ofrecer la carrera de Psicología. El ingeniero automotriz que oye atentamente procede a su elaboración, selecciona las asignaturas, elabora los programas de estudio, se llenan ciertos formatos, y los envía para su autorización.

Ciertamente, así de fácil se “elabora” una carrera. Incluso, ahora es más sencillo, porque de internet se obtiene toda la información requerida.

Entonces, usted se preguntará.

¿En qué consiste la revisión o dictamen (que seguramente debe estar apoyado por todos los conocimientos disponibles en el diseño y la evaluación curricular) que hacen en la Secretaría, de algo tan importante para la existencia de las IES como son los planes de estudios de las distintas profesiones?

Miremos nuevamente por el telescopio y capturemos en video lo que sucede en la oficina respectiva. El registro de lo allí sucedido nos permite concluir lo siguiente:

- La revisión es de forma.
- Únicamente revisan que el solicitante haya incluido los documentos de los docentes, el plan de estudios, los programas, la lista del acervo bibliográfico, entre otras cosas.
- Se solicitan documentos ininteligibles, como los horarios de toda la carrera.
- La revisión de la carrera de psicología que hemos observado, la hace una persona con estudios en comunicación, sin experiencia docente en educación superior, sin cursos sobre educación en los últimos cinco años.

Mientras esto sucedía, en el acontecer diario de la oficina se reciben telefonemas de los interesados, invitaciones a comer y llamadas de autoridades superiores preguntando por el avance en dichos trámites.

De esta manera, si todo va completo se obtiene un número que es el RVOE. Lo invito a sentarse, porque podrán pasar 10 años y seguiremos observando que tanto en la IES como en la SEP o la SEC no habrá acción alguna para que dicho plan de estudios sea actualizado. Es más, en la IES sucederán una serie de “parches” al plan, contribuciones de las personas allí presentes, pero que aquí sería muy largo documentar.

Ante esta realidad, la pregunta es:

¿Qué se requiere para mejorar la calidad de la educación superior privada?

Una revisión a las políticas actuales, expresadas por orden cronológico, nos permitirá conocer si la problemática anterior forma parte de los diagnósticos y de los planes y programas de acción de las administraciones en turno, a saber:

- El Programa Veracruzano de Educación y Cultura 1999-2004, en el apartado referente a la educación superior (p. 23): “Diagnóstico Situacional de la Educación en Veracruz”, presenta una descripción del número de IES existente, según su tipo. En el caso de algunas instituciones públicas se señalan problemáticas en torno a la infraestructura, por ejemplo. Con respecto a la educación superior privada sólo aparece un dato acerca del número de programas, docentes y alumnos. Y, por supuesto, las acciones quedan reducidas a “apoyar decididamente... para su continuo mejoramiento académico” y “crear una red estatal de instituciones...” (p. 91).
- El Plan Nacional de Educación 2001-2006, de carácter federal, muestra una visión al 2025, donde se precisan diversos aspectos agrupados en los rubros de: federalización y estructura del sistema, financiamiento de la educación, coordinación, consulta y participación, marco jurídico, conocimiento, gestión integral y evaluación, acreditación, incorporación y revalidación. Posteriormente, además de los objetivos estratégicos y las políticas, de manera detallada encontramos los objetivos particulares, las líneas de acción y las metas; y más adelante un conjunto de subprogramas.

Tratando de responder a la pregunta planteada acerca de los requerimientos para mejorar la calidad de la educación privada, deberemos de tomar en consideración los siguientes postulados:

- La calidad no es un estado al que se llega, es un proceso, una tendencia y una autoexigencia permanente y razonable de superación.
- Estamos viviendo un crecimiento desordenado de la educación superior en Veracruz. En el pasado, finales de la década de los 60, con la masificación perdimos el rumbo de la calidad. Hoy, en plena era de la globalización no podemos tropezar con la misma piedra.
- El sistema público, a nivel nacional, sólo comprende 68.6% de la matrícula total, en el nivel de licenciatura. Es decir, la universidades privadas atienden a 31.4%. Además, de 1995 al 2000, la matrícula se duplicó.

Las IES privadas atienden a un importante sector de la población, de ahí se desprende el interés del “evaluador” por observar el estado actual, en el marco de la calidad.

Mirada futura

A partir de la pregunta planteada acerca de qué se requiere para mejorar la calidad de las IES privadas, la respuesta es muy fácil. Se requiere una ley con las siguientes características: Mediante la cual no haya posibilidades de que los jóvenes veracruzanos accedan a una oferta de estudios sin calidad. Que recupere lo más avanzado de los conocimientos que nos ha legado nuestra historia y esté sujeta a los siguientes principios:

1. No autoritarismo.
2. No legalizar el mando vertical.
3. Transparencia en los procesos.
4. No ser juez y parte.
5. Autonomía.
6. Evitar el burocratismo.
7. Políticas a partir de la calidad.
8. Planeación integral.
9. Respaldo jurídico.
10. No sexenal, visión prospectiva.
11. Dictamen por pares.
12. Alta profesionalización.
13. Selección de personal por convocatoria.
14. Mecanismos de evaluación.

Estos principios deberán ser expresados y cobrarán vida a través de diversas acciones concretas:

- En la instauración de un organismo autónomo para la dictaminación de las solicitudes de RVOE.
- En la adecuación del Acuerdo 279, por el que se establecen los trámites y procedimientos relacionados con el RVOE, de tipo superior.

En principio se podrían discutir las siguientes adiciones:

DE LA OFERTA DE ESTUDIOS. Se deben cancelar las opciones de carreras con destinos laborales saturados, esto podría ser de manera temporal. Ya no más oferta de licenciaturas como Derecho, Contaduría y Administración.

DE LA INFRAESTRUCTURA. No debe haber instituciones en edificios rentados; deben ser construcciones *ex profeso*. Se debe elaborar una lista de espacios mínimos en función de cada plan de estudios, tales como laboratorios, equipo, etc., y otros que coadyuvan a la formación de los estudiantes, tales como la biblioteca o las áreas para deportes.

DEL PERSONAL ACADÉMICO. Ya no más docentes por horas. En convocatorias públicas realizar concursos de oposición.

DEL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES. Ya no más IES reproductoras del conocimiento. Establecer mecanismos para el cumplimiento de la función de investigación. No autorizar estudios de posgrado a aquellas instituciones que no hayan generado conocimiento en dichas áreas de estudio.

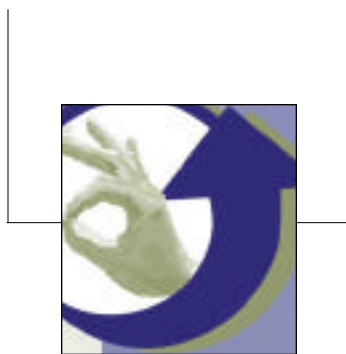
DE LA VIGENCIA DEL RVOE. Que el reconocimiento sólo se otorgue por un periodo de cuatro años o el equivalente a cuatro generaciones de estudiantes. Lo anterior en virtud de que después de ese lapso el plan de estudios ha quedado obsoleto, dado que se calcula que el cúmulo de los conocimientos se duplica después de tres años.

DE LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL. Establecer plazos para el logro de la certificación de estudios.

Del final

Comienzo a guardar el telescopio, mientras llega a mi mente el concepto de COMPETITIVIDAD, entendido en el marco de lo que generan las políticas gubernamentales, por supuesto, un concepto asociado al de calidad y evaluación. De acuerdo con Schmelkes, la evaluación no genera la calidad, pero sin evaluación no podemos asegurarnos de esa calidad.

Por eso soy el “evaluador”. Esta es una acción clave si queremos lograr calidad en la educación superior en los siguientes años. Calidad entendida a través de los componentes de pertinencia, eficacia interna y externa, impacto, eficiencia y equidad.



EL ENFOQUE AL CLIENTE EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

José Francisco Castillo Ancona

Estudiante de la Maestría en Gestión de la Calidad, Universidad Veracruzana

Introducción

Las instituciones educativas de todo el mundo se encuentran desde hace ya varios años en el proceso de incorporación hacia la cultura de la calidad total; son muchas las que de manera pionera han logrado una certificación internacional exponiendo el concepto de que la calidad no es sólo para las empresas. Como ya es del conocimiento público, la calidad debe aplicarse a toda organización, sea pública o privada, y sin depender de la actividad a que se dedique.

Las instituciones educativas son entonces susceptibles de incorporarse a la cultura de la calidad total, de hecho, es obvio pensar que son las organizaciones quienes en mayor grado deberían contar con sistemas de aseguramiento de esa calidad, ya que el producto que en ellas se procesa es el recurso más valioso que todas las demás organizaciones recibirán, en particular las de educación superior, que son, en el contexto general, el segmento final de la cadena: proveedor-institución-cliente.

En este tenor, es necesario entonces que toda institución de educación superior observe un claro, constante y enfático enfoque al cliente, con el fin de asegurar que los egresados, su producto, cumplan cabalmente con las expectativas del mundo laboral; entiéndase para esto como mundo laboral a cualquier organización que requiera de profesionistas, de cualquier sector de la actividad y de cualquier estructura organizativa.

La actualidad

No se requiere de fórmula secreta para saber que un producto exitoso es aquel que ocasiona una completa satisfacción al que lo adquiere, ya sea un alimento, un electrodoméstico o una casa. Hasta hace unos años, en nuestro país había unas cinco o seis marcas de automóviles solamente, los modelos no eran precisamente variados y los precios dejaban mucho que

desear; ahora, existen cerca de 20 compañías para elegir, con una enorme variedad de modelos y con precios para todos los bolsillos. A tal grado ha llegado la competencia que se ha vuelto sorprendente lo que un nuevo modelo incorpora cada año, al parecer siempre pensando en proporcionar una mayor satisfacción al consumidor y una confianza cada vez más sólida.

En las instituciones de educación superior ocurre exactamente lo mismo, antiguamente las más reconocidas eran las públicas, pues de hecho eran las únicas. Ahora, el conocimiento general ha otorgado a las escuelas privadas el título de las de mayor calidad. ¿Por qué?, pregunta sencilla de responder, para todo egresado de una escuela privada de prestigio es muy fácil obtener un buen empleo, la contraparte es para un egresado de una escuela pública. Y nuevamente nos cuestionamos ¿por qué?, porque se dice cuentan con conocimientos y habilidades que se adaptan mejor a los requerimientos de las empresas. A tal grado ha llegado el reconocimiento de las instituciones privadas que en algunas de ellas los alumnos cuentan con un empleador esperándolos ansiosamente al egresar. En el otro lado de la balanza, he visto con mucha tristeza anuncios solicitando profesionistas en un recuadro que indica: “sólo para egresados de escuelas privadas”.

La producción con enfoque al cliente*

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe determinar:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- c) los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto, y
- d) cualquier requisito adicional determinado por la organización.

La creación de todo proceso de producción parte de las características del producto que se va a elaborar, estas características serán las que mejor cumplan con lo que el cliente necesita; de igual manera que no será factible poner en el mercado una taza para café con un orificio en el centro, aunque ésta sea muy bonita, no es factible egresar ingenieros electricistas que no sepan seleccionar una marca de equipo nuevo de protección de sobrevoltaje, aunque conozcan la teoría del fenómeno eléctrico.

Las organizaciones necesitan resultados, contratarán a aquel que pueda encargarse de un proyecto, un departamento, un diseño o un cálculo; aquel en quien puedan confiar para darle el *empowerment* que su capacidad determine y que logre lo que al parecer otros no podrían,

de tal manera que cause un sentimiento de satisfacción por parte de sus superiores al saber que han hecho una inversión inteligente cuando le dieron la oportunidad, afrontado un riesgo dentro de la organización para permitirle demostrar su capacidad.

Así, para poder entregar un producto de calidad, un egresado de calidad, se vuelve indispensable conocer profundamente las necesidades del cliente, permanecer en constante contacto con él y saber de sus necesidades, e incluso contar con medios para prever un cambio en sus requisitos.

En las empresas de calidad existe alguien que se dedica a observar y determinar estas variables; en las escuelas superiores debería existir algo similar, una persona o grupo de personas cuya labor sea llamar por teléfono, realizar encuestas, visitar, pedir opiniones, organizar foros y elaborar dictámenes sobre qué es lo que se debe cumplir, específicamente para el segmento regional para el que fue creada la institución. Las necesidades de profesionistas que tiene una localidad, pueden no ser ni cercanamente parecidas a las de otra. Si Veracruz invierte miles de pesos en la educación, porqué es necesario traer profesionistas de la Ciudad de México, o porqué nuestros egresados deben ir a buscar empleo en otras regiones.

Debemos analizar las oportunidades que ofrece Veracruz, qué deficiencias tienen nuestros muchachos, qué planes de estudio son obsoletos, hacia dónde está creciendo el sector empresarial, qué campos no se han explotado, en qué ramas del conocimiento es donde ha sido necesario importar profesionistas, qué planes tiene Veracruz para el futuro, cómo puede el estado competir cara a cara con todo el mundo?

Relación con los proveedores

Los proveedores de las instituciones superiores: las instituciones de educación media superior, todas ellas, públicas o privadas, abiertas o escolarizadas, tecnológicas o teleguiadas, etc., son nuestros proveedores; la educación superior recibe el producto que ellas procesan. En el caso de la Universidad Veracruzana se lleva a cabo una evaluación de la materia prima antes de recibirla, la cual tiene por finalidad admitir únicamente aquella que presenta un mejor perfil o habilidad para el aprendizaje, y que cuenta con dedicación y buenos conocimientos básicos para iniciar la transformación de un bachiller a un profesionista.

Tal como ocurre en las empresas de calidad, debe existir una comunicación constante y enfática en el cumplimiento de ciertos requisitos; las instituciones de educación superior deben facilitar a las de nivel medio superior formas para conocer esos requisitos que su producto tiene que cumplir. Primero es conocer quiénes son los proveedores principales, de dónde se reciben más elementos. Y si se descubre que cierto proveedor entrega un mejor producto, debemos analizar por qué, qué tiene este proveedor en particular que su porcentaje de producto rechazado es muy bajo o incluso nulo, y por otro lado, por qué otro proveedor tiene un índice de rechazo muy alto.

Como organización, se debe apoyar a los proveedores en su desarrollo, hacer de su conocimiento qué es lo que mi organización tiene que cumplir y cómo él me puede apoyar

para mejorar mi producto, qué es lo que espero de sus egresados y qué es lo que entorpece mi proceso. De tal modo que la calidad del producto se mejore, que se equilibren los índices de rechazo, porque todos mis proveedores son de calidad.

La satisfacción del cliente

Continuando con el enfoque hacia el cliente, por supuesto tenemos que medir su satisfacción; hay que darle seguimiento a los muchachos, saber dónde están y a qué se dedican, cuáles fueron sus principales problemas o dónde se sintieron menos preparados, qué pensaron sus jefes de su desempeño y cómo podría haber sido más fácil su integración a la empresa.

Manteniendo un estrecho vínculo con el empleador de cada egresado, podremos saber qué se piensa de él, qué conocimientos ayudarían más a la empresa, cómo puede colaborar el egresado con la mejora continua y ayudar a la empresa a ser más competitiva y más sólida frente a sus rivales, independientemente de que sea del orden regional, nacional o mundial.

La meta entonces es facilitar la colocación de nuestro producto en el mercado, facilitarle a los muchachos colocarse en un buen empleo, convertir a los egresados en un producto codiciado, ganarse la confianza del cliente, convencerlo de que nuestro producto es el mejor, el que cubre sus requerimientos, el que año con año presenta las mejores características e innovaciones para su plena satisfacción.

Finalmente

Estoy de acuerdo en que no es totalmente adecuado llamar a los muchachos “producto”, también en que “línea de procesamiento” no es la mejor forma de referirse a la formación académica, sin embargo, y a pesar de todo, creo que a final de cuentas eso es lo que son. Mientras se siga viendo a la institución pública de educación superior como una benévola organización de impartición de sabiduría, se seguirán generando filas y filas de entusiastas egresados que no encuentran trabajo; seguiremos llenando estantes de producto que no se vende.

Una institución pública de educación superior debe ser vista como una empresa, nótese que no digo: como un negocio. ¡Una empresa! que desea ser la mejor en su actividad, que tiene visión y bases suficientes para cautivar al mercado, que produce egresados de calidad, reconocidos por su formación, su capacidad y su liderazgo. Una empresa a la que se le reconoce la calidad tanto en su región como en todo el mundo, y no por el hecho de lograr el anhelado prestigio educativo, sino por el hecho de cumplir con su parte en la sociedad, por hacer de su región un mejor lugar y, sobre todo, por cumplir con este país, nuestro grandioso México.



LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR: VISIÓN O MISIÓN

Sergio Natan González Rocha

Facultad de Ciencias Químicas, Universidad Veracruzana, región Poza Rica-Tuxpan

El fenómeno de la educación es un caso singular en la transformación del pensamiento del ser; dentro de sus múltiples acciones y misiones en la vida tiene como objetivo darle a ese ser una forma de cómo subsistir y realizar actividades relacionadas con su desarrollo personal, social, intelectual y profesional. Bajo este marco, la educación informal, aquella que nos es dada por todos y todo aquello que nos rodea en la vida, tiene un impacto clave en el desarrollo antes mencionado, sin embargo, algo que nos “forma” o “deforma”, según sea el caso, es la educación formal que se otorga en las instituciones educativas, misma que inicia desde los cursos de kinder o preprimaria, y que con el transcurrir del tiempo se va engranando con los niveles siguientes como son primaria, nivel medio y medio superior.

El bachillerato, nivel que está a un paso de la educación superior, actualmente juega un papel importante en muchas de sus áreas, y como ya se mencionó, es pieza clave de ese engranaje y bagaje de conocimientos, actitudes, habilidades y saberes axiológicos que nos proveen de la materia prima hacia el nivel superior y, a manera de analogía, nos sirven para moldear o realizar un proceso en el cual el producto final será el egresado o pasante de carrera en sus diversas áreas, sujeto que deberá graduarse y obtener un título que lo avale ante la sociedad como ingeniero, doctor, licenciado o cualquiera que fuere la profesión que estudió.

Pero, ¿cuál es la problemática que este egresado o profesionista presenta al momento de ingresar al campo laboral de su entorno social? Algunos se sienten preparados, otros se sienten desprotegidos porque dudan de sus conocimientos o menosprecian a la institución donde estudiaron. Muchas situaciones se dan y todas ellas son factores determinantes en la consecución de un empleo; sin embargo, algo muy importante de este proceso y que no debemos perder de vista es el cliente final, que es la empresa o persona que contrata.

Esta situación, “cliente-proveedor”, que dentro del esquema de calidad se maneja en esa “cadena de valor” a nivel de la educación superior, es algo que no debemos perder de vista; viéndolo de otra manera, es necesario conocer qué características o parámetros de calidad para nuestro producto final satisfacen las necesidades explícitas e implícitas de nuestros “clientes”, tanto internos como externos. Esta es una situación que no debería ser complicada, ya que a nivel federal y estatal, y bajo entornos globalizados o nacionales, se han dictado ya directrices o parámetros que deben reunir aquellos programas que buscan ser de buena calidad¹, entre los cuales tenemos los siguientes requisitos:

- Una amplia aceptación social por la sólida formación de sus egresados.
- Altas tasas de titulación o graduación.
- Profesores competentes en la generación, aplicación y transmisión del conocimiento, organizados en cuerpos académicos.
- Currículo actualizado y pertinente.
- Procesos e instrumentos apropiados y confiables para la evaluación de los aprendizajes.
- Servicios oportunos para atención de los estudiantes, individual y en grupo.
- Infraestructura moderna y suficiente para apoyar el trabajo académico de profesores y alumnos.
- Sistemas eficientes de gestión y administración.
- Un servicio social articulado con los objetivos del programa educativo.

Esta serie conforma, de alguna manera, los requerimientos de un cliente que espera que las cantidades invertidas se vean representadas y estén acordes con las políticas educativas a nivel internacional.

Estos requisitos se deben enriquecer con otro cliente externo que no debe perderse de vista: el entorno social, el empleador final o las empresas en las cuales los profesionistas se insertarán y desarrollarán su potencial profesional.

Ahora pasaremos a analizar esta serie de requisitos que de una u otra forma van a satisfacer a un cliente interno, el cual es también nuestro producto final, el alumno.

Una manera de resumir los aspectos decisivos para decidir que un programa educativo es de buena calidad se basa en los esquemas de capacidad de los programas y la competitividad académica. El primero se relaciona con su planta docente, o sea, si ésta cuenta con la cantidad suficiente de profesores de tiempo completo, que a su vez estén inmersos en una dinámica de trabajo, en redes o cuerpos académicos que estén desarrollando o aplicando conocimientos derivados de la investigación que se lleva a cabo, y finalmente, que estén registrados ante organismos como el SIN; a la fecha ese ha sido el talón de Aquiles en muchas instituciones de educación superior, principalmente en aquellas que pertenecen a las universidades públicas, pues sólo pocas a nivel nacional cumplen con estos requisitos, como ejemplo tenemos a la UNAM y algunos tecnológicos como el de Celaya, entre otros.

El segundo esquema de la competitividad académica relaciona, tanto los vértices de titulados egresados con empleo en el primer año de su egreso, y que éste se relacione con su profesión, la eficiencia terminal de cada programa y finalmente la atención que se le da a los estudiantes con programas individualizados o grupales para apoyo en la trayectoria académica. Actualmente, estos parámetros se validan con los instrumentos de seguimiento que la SEP-SESIC utiliza para ir siguiendo el comportamiento de aquellos indicadores que dan información que se refleja en los esquemas expuestos en los párrafos anteriores.

Todo lo anterior indicaría que siguiendo un esquema de planeación estratégica, y relacionando esto con los puntos del paradigma del programa de buena calidad que se enumeraron anteriormente, actualmente, en el nivel superior se debería tener un sistema educativo de buena calidad, sin embargo, la realidad es otra, ¿por qué?

Es importante notar que todos los paradigmas enunciados no son propios de nuestra nación, son modelos que funcionan en países del primer mundo como Estados Unidos y Canadá, países que cuentan con apoyos de la iniciativa privada, proyectos de investigación, plantas académicas con doctores e investigadores consolidados que se interrelacionan con sus entornos de una manera eficiente, lo cual determina los parámetros que se miden de manera tal que se busca que se cumplan todos los puntos del paradigma del programa de buena calidad.

Otro aspecto importante de mencionar es el apoyo que los gobiernos de esos países dan a sus centros educativos o a sus sistemas educativos en general, ante esto nos cuestionamos: ¿qué se tendría que hacer para lograr calidad en la educación superior y que al mismo tiempo nuestros profesionistas tengan oportunidades de desarrollarse en países extranjeros?

Una situación más que actualmente nos alcanza es la política educativa de la masificación, o sea, tener “cantidad” pero con qué niveles de calidad.

Y finalmente tenemos también un factor decisivo en este paradigma que no se debe de perder de vista y es el factor humano, sobre todo porque en el enfoque de calidad actual éste juega un papel importante en el desarrollo del producto final y, a su vez, es parte clave de ese proceso, considerándolo como un sistema de calidad. Tenemos entonces un nuevo cuestionamiento, cómo lograr que éstos se involucren haciendo a un lado muchas particularidades personales, mismas que entorpecen este proceso de tanta valía, el proceso del aprendizaje.

Conclusiones

De manera esquemática se muestra una representación de lo que un sistema de calidad debe tomar en cuenta para tratar de alcanzar el paradigma analizado, y con ello determinar si sólo se tiene una visión del mismo, algo que tal vez no sea alcanzable, o bien se tiene una misión que permita lograr reducir las brechas que existen en los programas de educación superior respecto de la calidad en la enseñanza de los mismos.

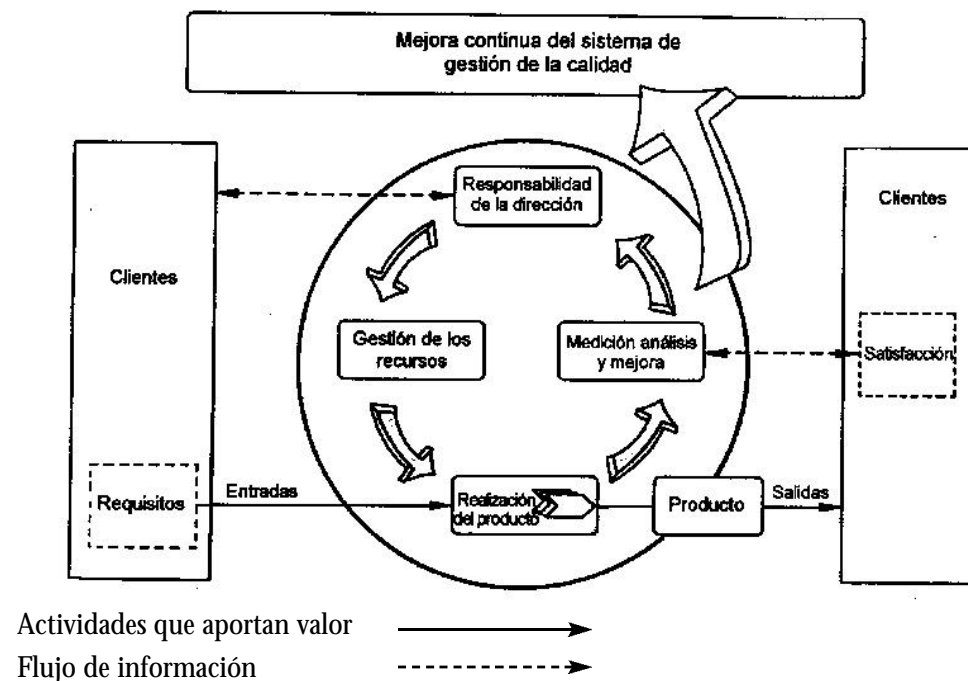


FIGURA 1. MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, BASADO EN PROCESOS²

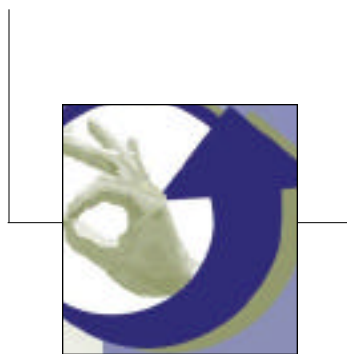
Si tomamos como referencia este esquema de la norma ISO 9000:2000, concluiríamos lo siguiente:

Los clientes, que son los *egresados* que se incluyen en un *entorno social* que indica los requisitos de entrada (capacidades, aptitudes, actitudes, ser), a su vez entran al proceso educativo en el cual se involucran maestros, alumnos, personal administrativo, técnico y manual. Como parte de este proceso y enlazado con otros se dan las estrategias y procesos que realizan la medición de indicadores de calidad, análisis de la información recibida y propuestas de mejora (evaluaciones de las experiencias, registros de trayectoria escolar, indicadores de gestión académica, instrumentos para medir el alcance académico de programas y de docentes, entre otros). Parte importante de este proceso es la certidumbre y compromiso de la alta dirección de los centros educativos para que este proceso se enlace y funcione de manera correcta todo el proceso relacionado con la gestión de recursos (humanos y financieros, entre otros, pues son los que dan la certidumbre de realizar las funciones del proceso o procesos principales). Así, todo enlazado nos dará información útil para la implementación de estrategias de mejora continua en el proceso del aprendizaje y enseñanza para, finalmente, obtener un producto de salida (un egresado titulado que cumpla con las expectativas de la sociedad y el paradigma de haber egresado de un programa de buena calidad). Todo ello retroalimenta nuevamente a los procesos mediante indicadores de seguimiento que

contribuyan al desarrollo de mejora continua mencionado anteriormente, para finalmente tener un cliente satisfecho (profesionista o el entorno social).

Para lograr que el esquema mencionado funcione como propuesta, deberían de existir, de manera ideal, los siguientes elementos:

- Programas que favorezcan y fortalezcan la figura de la docencia en todos los niveles educativos.
- Programas adaptados de otros países o la creación de los internos que promuevan el fortalecimiento de la planta académica que mejore la competitividad académica de las Instituciones de Educación Superior.
- Promover en el factor humano la importancia de elevar la calidad en sus acciones, y la importancia de la vinculación con su entorno, ya que así se eliminaría una gran parte de la problemática actual, mediante programas de nivel nacional adecuados.
- Promover acciones internas (dentro de las IES) y externas (ONG's, instituciones gubernamentales e iniciativa privada) que contribuyan a la consecución de recursos que fortalezcan la infraestructura de las IES.
- Establecer una misión concordante con nuestro espacio y tiempo que permita lograr esa visión, para que el sistema educativo a nivel superior cumpla con el paradigma del programa de buena calidad y que a la vez satisfaga a nuestro entorno social.



CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. EL PARADIGMA EDUCATIVO DEL SIGLO XXI

Ángel Domínguez Carranza

Estudiante de la Maestría en Gestión de la Calidad en la Universidad Veracruzana

Introducción

Es imprescindible y de total relevancia comentar, hablar, filosofar y discutir sobre la educación superior, y aún más importante, establecer acuerdos para desarrollar y aplicar consistentemente una educación superior de calidad.

La educación es el fundamento del desarrollo y progreso de cualquier individuo, grupo o entidad humana, y por supuesto de cualquier nación, esto debido a que en ella radica la trascendencia del ser: la vocación. Directa o indirectamente la educación guía al individuo a la felicidad y al legado que dejará a su familia y/o a la sociedad. Es a través de la educación en el hogar, el vecindario, la escuela y la universidad que un individuo y/o grupo de individuos llegará a desempeñar una misión o vocación, y en consecuencia contribuirá al desarrollo familiar, social y nacional; por lo tanto, los atributos, valores y conocimientos en la educación tanto formal como informal son lo más importante para *crear bienestar*.

Asimismo, la educación proporciona un propósito de vida al individuo y eso depende principalmente de él mismo, más que de sus educadores formales o docentes, él determina lo que desea hacer de su vida y en lo que pretende responsabilizarse, esto, con el fin de ejercer su libertad. La búsqueda guiada y natural de la madurez psicofísica, el forjamiento o fortalecimiento del carácter, así como el desarrollo de la inteligencia emocional a través de valores humanos universales deben integrarse al de los conocimientos y habilidades de índole mental y capacitación laboral, desde preescolar hasta la educación superior formal.

Adentrarse al estudio y análisis del ámbito educativo y en particular a la calidad en la educación superior, implica también rendir un tributo a la honorabilidad, ética laboral, profesionalismo, actualización y esfuerzo consistente de las personas involucradas en el *arte de educar*: padres de familia; profesores; maestros; guías e instructores; individuos responsables

del sector educativo como rectores, directivos y funcionarios de dependencias gubernamentales, escuelas, institutos y universidades públicas y privadas.

Antecedentes y memoria histórica

El choque de dos culturas y su consecuente mezcla, es el origen de México como país y como población. Desde las escuelas de la tradición azteca surgidas aún antes de la conquista militar española, y las escuelas fundadas por religiosos españoles y jesuitas, principalmente, y con gran influencia durante la época colonial, la educación en México ha ido evolucionando. En el siglo XIX, después de la Independencia y debido a la prohibición de títulos nobiliarios, predominó la educación de profesiones tradicionales como medicina e ingeniería de minas, y en sitios como el colegio militar y escuelas de artes y oficios artesanales. Posterior a la Revolución Mexicana, y aún con una población predominantemente rural se impulsó al colegio preparatorio y las escuelas de bachilleres.

Así, se funda la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), y en los años treinta, siglo XX, el Instituto Politécnico Nacional (IPN); de ahí en adelante, desde los años cincuenta hasta nuestros días, nuestra infraestructura educativa se desarrolló y evolucionó vertiginosamente impulsada en gran medida por el rápido crecimiento poblacional y el progreso técnico que se necesitaba y se requiere actualmente.

Ahora contamos con el Sistema de Universidades Estatales y el Sistema de Institutos Tecnológicos, los cuales corresponden al nivel educativo superior, y toda la gama de escuelas de nivel medio: secundarias técnicas y bachilleratos tecnológicos. Es importante mencionar también la gran aportación que en materia educativa han hecho las escuelas y universidades privadas como el Tecnológico de Monterrey (ITESM), la Universidad de las Américas (UDLA), la Universidad Iberoamericana (UI) y las escuelas lasallistas, sólo por mencionar algunas.

Para afrontar los nuevos retos y perspectivas globales en materia educativa, necesitamos voltear hacia nuestro propio pasado, establecer lo que nos ha funcionado y lo que no, comparar las “luces y sombras” de la educación de antaño y reciente en México y en otros países del orbe, con el objetivo de enderezar el rumbo y mantenerlo consistentemente.

Aprender del pasado es de personas y pueblos inteligentes, la retroalimentación correctiva de nuestras fallas en la educación superior, media y básica, ha estado a la orden del día en los últimos treinta años. Los cambios en los programas educativos, en todos los niveles, los calendarios escolares, la educación a distancia a través del internet, la comunicación satelital, la urgencia de educación en valores humanos, la necesidad del retorno a la educación a *la antigüita* respecto a sus bases sólidas, el “novedoso” programa de escuelas de calidad, etc., no son más que los procesos correctivos en la búsqueda de un camino exitoso de desarrollo.

Aquel pueblo o nación que posea memoria histórica estará preparado para corregir el rumbo y adaptarse a los cambios que trae consigo el desarrollo de la ciencia y tecnología del presente siglo, es más, podrá ser partícipe en la vanguardia de estos cambios. Aún hoy, como hace algunos años, los medios e instrumentos para conocer el índice de desarrollo de los

diferentes países se basan en los siguientes puntos: contrastes de cantidad de población urbana y rural, urbanización, producto interno bruto, ingreso promedio de la población, producción y utilización de ácido sulfúrico como índice de desarrollo industrial, desarrollo agroindustrial, alfabetización y nivel educativo de la población.

El desarrollo de los pueblos y países lo realiza su gente, su población, sus individuos; por tal motivo, de los puntos mencionados anteriormente, la alfabetización y el nivel educativo de la población son el fundamento del bienestar y crecimiento integral como país. La clave es la educación y por ende la calidad en la educación superior; en otras palabras: *la inversión para la generación de capital intelectual, es decir, la inversión en nuestra gente.*

Partiendo de lo hecho hasta ahora, de las instituciones fundadas y del orden del sistema educativo nacional generado por la Secretaría de Educación y Cultura (SEC) y de la Secretaría de Educación Pública (SEP), es indispensable trabajar unidos en el análisis de nuestra historia educativa para corregir las desviaciones en nuestro crecimiento y establecer los lineamientos, planes y programas educativos con estándares de calidad altos y efectivos para que las futuras generaciones de mexicanos sean humanamente mejores y posean mayor bienestar integral.

La Calidad en la Educación Superior. El ser profesional

Los conceptos para una educación consistente y con desarrollo humano

La importancia del concepto y el significado de los objetos del universo es lo que confiere valor y beneficio al conocimiento. Los siguientes “conceptos anecdóticos”, integran, desde mi punto de vista, el pilar fundamental para sustentar una verdadera educación superior de calidad:

- **Calidad en la educación superior.**

Calidad como concepto proviene del latín *qualitas*¹ y se refiere a los atributos y propiedades que distinguen a las personas y a las cosas. Esta distinción implica también *excelencia*, es decir, superioridad en sus atributos. La calidad está relacionada con el valor, que es el beneficio o utilidad obtenida por alguna acción, una labor, un servicio o un producto, menos el costo que supone obtenerlo; entre más útil sea algo, más valioso será. El beneficio es, pues, aquello que el cliente necesita o requiere y que se le proporciona a través de un producto o servicio útil, logrando la satisfacción de esa necesidad.

Educación, como concepto, proviene del latín *educatio* y se refiere a la formación y desarrollo óptimo de las facultades físicas, intelectuales y morales del individuo con la finalidad de integrarlo a la sociedad y lograr su desenvolvimiento en la misma. En nuestro caso, la educación superior es entonces la formación final del individuo, proporcionada a los adultos jóvenes con la finalidad de guiarlos a su madurez y a su trascendencia: *ser profesional*. Uniendo los dos conceptos anteriores, una definición de calidad en la educación superior es:

¹ *Enciclopedia Salvat*. (1972). Salvat Editores, Barcelona, España

La calidad en la educación superior es cumplir y mejorar las expectativas de nuestros estudiantes, logrando satisfacer sus necesidades de formación y el desarrollo óptimo de sus facultades físicas, intelectuales y morales con el fin de integrarlos a la sociedad, y que logren a la vez un desenvolvimiento profesional, humano y competitivo.

¿Qué hay detrás de esta definición de calidad en la educación superior?

Detrás de esta definición de síntesis existe todo un lineamiento general para establecer la visión y la misión del educador y del educando: el formar profesionales. Es dar la pauta para proponer y establecer control en los estándares de los programas educativos. No cerremos los ojos a nuestros avances en materia educativa, sino más bien apoyémonos en ellos para construir y establecer la educación del siglo XXI.

• El ser profesional

La trascendencia del ser humano se conforma de dos aspectos básicos: el sentido de propósito en la vida (una vocación) y el sentirse feliz, satisfecho. La vocación, o el realizar una misión en la vida no está únicamente relacionado con un trabajo remunerativo, sino también con una labor de servicio desinteresado, y además una labor para el crecimiento interior individual. Todo aquel egresado titulado de una institución de educación superior es un profesionista, pero... ¿Será un profesional? El ser profesional es poseer una preparación académica capaz de resolver problemas, saber hallar fuentes de información y generar propuestas de desarrollo de manera eficiente y eficaz en el área de estudio al que el profesional le compete, dejando a un lado la improvisación, el empirismo habitual y la pseudociencia.

Ser profesional involucra tener ciencia, arte y luz en la persona; es decir, el conocimiento científico relacionado en la vocación profesional, el arte como estado óptimo para hacer bien las cosas hasta alcanzar la excelencia y la luz del desarrollo humano que prepara para servir desinteresadamente al prójimo con ética profesional y dignificando lo profesado o enseñado.

Un aprendiz de artesano necesita practicar día con día la técnica empírica óptima de forma lenta y consciente para que le salga bien su alfarería, llegará algún día en que su técnica estará lo suficientemente depurada que alcanzará la excelencia en su labor, despertando emociones y sentimientos en quienes admiren sus creaciones ahora valiosas; es entonces que habrá llegado al estado del arte o maestría en su oficio; es decir, el estado en que ama y se apasiona por su oficio. La técnica científica óptima está implícita en toda profesión por su naturaleza científica; toda técnica implica arte, por lo tanto, el profesional puede lograr el estado del arte o la excelencia, llegando a amar y apasionarse por su profesión y tomando dominio de ella: el arte de la ingeniería, el arte de la abogacía, el arte de la administración, el arte de la contaduría, el arte de la medicina, etcétera.

Alcanzar y mantener el estado del arte o la excelencia en nuestra profesión es identificar el sentido de propósito de vida y estar consciente de que lo hemos logrado por la satisfacción que nos proporciona realizarla, amarla, apasionarse por ella.

- **La educación consistente y con desarrollo humano**

Desarrollo es tener una visión aún más profunda que el progreso. Así como el progreso se identifica como un mejoramiento material en la calidad de vida en un individuo, o una comunidad, y aún muchas veces con un desconocimiento total de la fuente de la riqueza, logrando con ello enajenación social y paternalismo, el desarrollo, en cambio, es crecimiento con bases y raíces profundas, capaz de modificar o reforzar tradiciones, costumbres y hasta hábitos en individuos o comunidades de individuos.

El desarrollo humano puede verse desde la perspectiva individual, comunitaria o nacional, y siempre contendrá en ella, invariablemente, la semilla del progreso material. Una educación superior de calidad es educar con desarrollo humano sostenido, cuyo significado llega a ser: modificar hábitos, cambiar la mentalidad o educar el carácter (actitud y conducta) y el ser profesional. Educación consistente es mantener un control de nuestros estándares programados; convencerse de la necesidad de la autodisciplina durante toda la vida del educador y del educando, con el soporte en la naturaleza humana y su interacción con la naturaleza del universo que le rodea. En síntesis, el desarrollo, y más específicamente el desarrollo humano, se comprende más fácilmente en la siguiente enseñanza que formó parte del legado de un maestro oriental:

Si quieres darle de comer a tu hijo un día, regálale (dale) un pescado... si le quieres dar de comer toda la vida enséñale a pescar.

- **El conocimiento**

Dentro del aspecto educativo, el conocimiento es la materia prima fundamental para lograr la formación y ser mejores seres humanos y mejores ciudadanos.

El conocimiento es la aprehensión intelectual de un objeto de un sector de la realidad con el fin de entenderlo y comprenderlo. El objeto del conocimiento al que me refiero puede ser una persona, un animal, un fenómeno natural, el arte, una ciencia, un objeto material o el material intelectual (información). En el conocimiento confluyen los valores, la información y la experiencia del sujeto que pretende conocer, esto con el fin de encontrar nuevas experiencias y valores, así como nuevas funcionalidades de servicio o uso de lo conocido con el fin de llevar a cabo alguna acción.

Mientras que los datos o la simple información son símbolos, características, o acontecimientos de la realidad, el conocimiento es más rico e identificable en la experiencia, valores y definición para la utilidad del conocedor. Se puede afirmar con certeza que es el sentido testimonial lo que proporciona el carácter distintivo del conocimiento y en consecuencia a lo que llamamos sabiduría. El conocimiento científico es el que se imparte y distribuye en nuestras escuelas y universidades, por tal motivo la importancia primera de su control calificado, tanto en la forma como en el fondo de su impartición y aplicación. Por su aplicabilidad real, el conocimiento científico es clasificado también como conocimiento científico teórico y conocimiento científico activo, también llamado ciencia aplicada o

tecnología. Sabiduría es el conocimiento científico utilizado para el bienestar de la humanidad, y abarca desde la forma profunda del conocimiento científico teórico y activo, hasta la forma profunda de la filosofía humanística, la cual no es más que la búsqueda incesante de nuestra propia trascendencia con el fin primordial de encontrar sentido y felicidad en esta vida, en este mundo.

Lo más valioso y accesible que podemos y debemos dar sin protestar a nuestras generaciones futuras, es el conocimiento del cómo aprender el conocimiento (las ciencias de los procesos cognoscitivos), el conocimiento de las ciencias del universo y el conocimiento para la trascendencia humana (la vocación y la profesión).

• **La enseñanza profesional**

Cuando egresé de la Licenciatura en Ingeniería, me sorprendí de no aplicar la mayoría de las cosas que había estudiado. El verdadero aprendizaje del conocimiento es una síntesis testimonial y experimental de la teoría, y la vinculación interesante entre las asignaturas. Las generaciones estudiantiles van pasando a través del tiempo lineal y no me sorprendería que los jóvenes de nivel licenciatura estén más interesados y estresados por “pasar” las asignaturas, que por experimentar la educación; de igual forma están más ansiosos por resolver complejas fórmulas abstractas de las series de Fourier, que detenerse un momento para preguntarse a sí mismos... ¿Y esto, para qué me sirve? ¿Cómo puedo vincular el conocimiento proporcionado por mi profesor de matemáticas IV, que es un ingeniero mecánico, con el conocimiento dado por mi profesor de electrónica III, que es un ingeniero electrónico colega en mi especialidad en ingeniería?

Señales electrónicas... series de Fourier... hay carácter profesional e ingenieril en esta relación, esto es interesante... mmm... ya tendré tiempo... primero hay que pasar matemáticas y resolver estos problemas abstractos que no sé todavía muy bien para qué me sirven... pues si no me apuro reprobaré.

...y las generaciones estudiantiles siguen “pasando”, y buscar el estímulo a la creatividad dependerá de nosotros.

• **Valores humanos universales**

Llegó a mis manos un disco compacto musical que le dieron a mi sobrina en el colegio preescolar al que asiste; no pude dejar de contentarme de que actualmente se hace mayor hincapié en la enseñanza de valores humanos universales. Sin necesidad de una connotación religiosa se proporcionan las bases fundamentales de la enseñanza trascendental a los niños a través de canciones y juegos que dignifican el cuerpo físico, motivan la imaginación, el pensamiento claro y creativo y, por supuesto, estimulan a querer a nuestros semejantes y a la naturaleza. De igual forma, se motiva el espíritu del aprendizaje a través del entusiasmo por asistir a la escuela. Acorde al nivel escolar, hasta llegar al nivel educativo superior, es importante habituar el estudio de los valores humanos universales que complementen a nuestros estudiantes en una guía directa hacia su trascendencia y su propia felicidad.

Educación en valores es aplicar virtudes humanas a nuestras relaciones interpersonales con la finalidad de sentirnos en armonía y libertad. Ejemplos de material por estudiar y explorar de manera vivencial son: la ética y la moral, la responsabilidad, la honestidad, la integridad de ánimo, el civismo y civilidad, el compañerismo y trabajo en equipo, el respeto a nuestro prójimo y a la naturaleza.

Educar con valores humanos es enseñar a amar, a vivir y a servir.

• **Temperamento, carácter y desenvolvimiento social**

El ser humano posee tres facetas psicológicas: el temperamento, el carácter y desenvolvimiento social, mediante ellas se identifica nuestra forma de ser. El temperamento es hereditario y surgido de las experiencias intrauterinas del individuo. Es comportamiento usual no consciente, por ejemplo: introverso, extroverso, platicador enjundioso, calmado reflexivo o excitado colérico. El temperamento es difícil de cambiar o modificar porque así somos y así hemos sido desde pequeños. El temperamento ha de ser identificable para detectar las aptitudes de los individuos, para lo que se es apto o predispuesto desde pequeño; por ejemplo: el niño de temperamento platicador “tendrá aptitudes de locutor”.

El carácter está determinado por la influencia y enseñanza de los padres de familia, los amigos del barrio o de la escuela, los maestros y docentes, así como todo aquel individuo que el niño o joven admira. Es identificable bajo condiciones de riesgo, supervivencia o competencia, por ejemplo: carácter perseverante, determinado, prudente, optimista, pesimista. Lo curioso e importante es que el carácter es educable, transformable, y por lo tanto todo aquel educador o docente puede ser formador y forjador de carácter, lo cual determinará en gran medida la forma de ser del profesional del mañana. El carácter puede ser transformado o reforzado para cambiar actitudes de los individuos (buenos hábitos, mentalidad y conducta) con el fin de tener actitud de enfrentar problemas o realizar determinadas tareas; por ejemplo: el niño o joven que posea un carácter determinado y resuelto, seguramente podría ser buen líder gerencial capaz de solucionar problemas y tomar decisiones.

El desenvolvimiento social es más fácilmente modificable y adaptable; está determinado por las reglas sociales que el individuo adopta según sea la situación o evento; ejemplos: seguir las normas de etiqueta de una reunión social o un reglamento de un salón de clases o el seguimiento consciente de una conducta de aprobación de los demás con el fin de “no caer mal a la gente”. El desenvolvimiento social es educable y lo adopta el individuo por propia conveniencia, es flexible y modificable, sin embargo, se requiere de carácter para influir o liderar vanguardia, crear nuevas reglas o modificar las establecidas.

En las escuelas y universidades se ha educado para el desenvolvimiento social y la adaptación al *status quo*; pero el joven en su camino a la madurez es “rebelde” a cierto grado, educar para canalizar positivamente esa rebeldía hacia la construcción de una mejor sociedad humana (libre y democrática), es la razón de ser de los estados democráticos y más perfectibles.

Un profesional con carácter positivo, determinado y resuelto, poseerá mayor inteligencia emocional que aquel que no lo posea, aún teniendo éste último mayor conocimiento teórico... Y eso determinará el triunfo o fracaso en la vida y en el cumplimiento de sus metas alcanzables...

• **Educar para servir y para crear empresa**

Una de las prioridades más importantes que hay que contemplar e implementar permanentemente en la educación superior es la de educar para ser empresarios. El desempleo lacerante es un verdadero desafío para nuestras generaciones actuales de jóvenes en edad de trabajar y, obviamente, también para las generaciones futuras.

¿De qué van a sostenerse? ¿Cómo van a alimentarse, a vestirse y educarse?

La única solución palpable y razonable es la creación de empresas, la reactivación de la planta productiva actual y el crecimiento de la cadena productiva involucra motivar e incentivar permanentemente a nuestros estudiantes de nivel licenciatura, maestría y doctorado a ser empresarios: ya sea del ramo industrial, comercial o de servicios. Del entusiasmo por servir y la búsqueda de libertad económica y social surge el talento empresarial; de igual manera, surge nuestra singularidad para crear e innovar, y el innegable interés por ofrecer valores y utilidades a la sociedad. Por el bien de nuestras comunidades y del país eduquemos para emprender y triunfar.

Es innegable que todo empresario, desde micros a macros, pasan por la etapa del “síndrome de la megalomanía descubierta”, no hay nada de malo en ello, es natural en todo ser humano, todos poseemos grandes egos, el problema radica en no estar conscientes de que únicamente somos servidores de la sociedad y de nuestro prójimo, y administradores pasajeros de los bienes que decimos poseer.

• **Competencias educativas para la docencia y la tutoría**

Establecer vínculos y relaciones humanas es el inicio para ser amigo. El docente de hoy, o todo aquel que pretenda enseñar algo (por pequeño que sea), de la ciencia o de la vida, necesita primero conocer relaciones humanas necesarias, esto con el fin de influir y liderar positivamente en sus estudiantes hacia la motivación por el aprendizaje de los conocimientos del profesor, de su carácter y su desenvolvimiento social; de igual forma, es responsabilidad de la educación de calidad actual influir en sus educandos, a través del docente, el hábito del autoaprendizaje, la investigación, el manejo de las nuevas tecnologías de información para el proceso cognoscitivo, a ser conscientes de la competitividad global e intercultural, el trabajo y el aprendizaje en equipo, así como la búsqueda permanente para poseer una cultura general satisfactoria.

El docente del siglo XXI necesita enseñar con el ejemplo, estar permanentemente actualizado en los nuevos paradigmas globales que competen a su enseñanza y manejar con suficiente destreza las nuevas tecnologías de la información para el uso pedagógico.

El docente del nuevo siglo, perteneciente a la denominada sociedad de la información y del conocimiento, será un facilitador del aprendizaje de los estudiantes e investigadores autodidactas. Conocer y, al mismo tiempo, moderador en las discusiones, con pensamiento crítico colaborativo y abierto a los nuevos paradigmas que trae consigo la globalización intercultural

- **La investigación científica y la creación de tecnología. Retos y prioridades**

El desarrollo de las naciones es directamente proporcional a la inversión en tiempo, dinero y esfuerzo para la investigación científica y tecnológica. El bienestar social integral y equilibrado es más palpable en países catalogados como creadores e investigadores en ciencia y tecnología, que en los llamados países “progresistas”, “maquiladores”, y/o “compradores de ciencia y tecnología”.

¿Cuándo haremos investigación científica más utilitaria? Se dice que en México se hace investigación científica pero, ¿en donde está su aplicación?, ¿qué prioridades tenemos? No podemos aún darnos el lujo de investigar “la reacción de la cáscara del chayote por la influencia del gas radón de la naturaleza, en zonas geográficas altas y húmedas del Valle de México”, más bien convendría investigar, “el uso y aplicación de composta no industrial y de cultivo simple para el incremento en tamaño y cantidad de cosechas de hortalizas en zonas marginadas del país”.

Por otro lado, ¿cuándo crearemos nuestra propia tecnología?, ¿cuándo se apoyarán las patentes estudiantiles y particulares? Hasta ahora hemos sido usuarios, no creadores ni generadores de tecnología. Quizá por malinchismo, por negligencia o conformismo, o por no forjar el carácter de nuestros jóvenes e incentivar su creatividad para la búsqueda de un “sueño” propio, o de una “misión” en equipo.

Educar para establecer un cambio de lo “Hecho en México” (ensamble y capital de trabajo) a lo “Diseñado y creado en México” (diseño, ensamble, capital accionista, capital social y capital de trabajo), es también educar para nuestro desarrollo

- **La distribución social del conocimiento y el desarrollo de las comunidades**

Parte del programa de desarrollo humano del gobierno federal es Oportunidades, el cual ha tenido éxito parcial al atender las necesidades más apremiantes de los sectores más pobres y marginados de la sociedad mexicana.

El conocimiento como generador de bienestar social está implícito sólo al utilizarlo, aplicarlo y difundirlo. Instalar sistemas de telecomunicación e internet en zonas rurales y marginadas es un buen principio, enseñar a usar la información para beneficio de la sociedad es continuar en el camino del desarrollo sustentable.

Las universidades son las generadoras y distribuidoras del conocimiento. El servicio comunitario y la enseñanza en técnicas organizacionales y sistemas para generación de empresas rurales y suburbanas que viven en la pobreza, es una oportunidad para los jóvenes universitarios de hacerles ver la importancia del servicio como ofrenda hacia la sociedad, y despertar en ellos un verdadero amor por el país y no un pseudoamor patrioter; además, da pie al desarrollo de nuevos programas e investigaciones socioeconómicas y hasta tecnológicas.

De igual forma, la universidad pública desea y necesita compartir el liderazgo para la responsabilidad social de compartir y enseñar el conocimiento en desarrollo humano y sistemas organizacionales empresariales. ¿Hasta cuándo será habitual que la micro, pequeña y mediana empresa mexicana se acerque a la universidad? Juntos, empresa y universidad podremos retroalimentarnos y aprender unos de otros.

El secreto de toda solución a un problema es preguntarse, no qué me falta, sino qué tengo. Y... ¿qué tienen los pobres? Tienen su fuerza de trabajo, su capacidad de trabajar y el lugar donde viven. Eso es lo que tienen y es lo que se debe aprovechar.

JULIO BOLTVINIK, *El pobretólogo*

• **La era de la información y del conocimiento. La educación a distancia**

La diferencia entre electricidad y electrónica estriba en que ésta última maneja información a través de señales eléctricas de baja potencia; es decir, comunica alguna utilidad para el ser humano en forma comprensible. Por lo tanto, desde la invención del telégrafo y el teléfono en el siglo XIX, ya había electrónica. Desde la invención del transistor en la década de los años cincuentas del siglo pasado, la electrónica, como ciencia aplicada ha tenido un desarrollo vertiginoso. Específicamente la electrónica digital ha creado toda una plataforma de tecnología para la información a partir de una combinación de códigos binarios de unos y ceros, involucrando únicamente dos estados de señal electrónica: presencia de señal (1), ausencia de señal (0).

Actualmente el internet es moda, gusto y necesidad, el planeta se ha empequeñecido. Ahora podemos enviar grandes volúmenes de información detallada, escrita, numérica y hasta gráfica, tal como si estuviéramos frente a frente emisor humano y receptor humano. Asimismo, un salón de clases virtual, una sala de conferencias virtual o una reunión de trabajo virtual es una realidad; y toda esta tecnología se está depurando constantemente. Llegará el día en que los equipos de realidad virtual serán tan accesibles como una computadora personal que al interactuar con internet nos hará sentir como si estuviéramos físicamente ahí, en el lugar de reunión; los estudios desde nuestra casa, reuniones y diseños de trabajo profesionales desde casa, bibliotecas enteras desde casa. Hoy en día, educar para el uso de la tecnología digital de información es tan necesario como educar en asignaturas tradicionales universitarias a través de internet e intranets institucionales. Los estudiantes y profesores que tienen otras actividades sienten la ventaja de hacer sus labores educativas y de estudios en forma flexible, sin contratiempos y con ajustes horarios personales.

Adaptémonos a las nuevas tecnologías en el sentido de educar para su uso, educar a distancia las asignaturas tradicionales no experimentales, y educar para adquirir un verdadero conocimiento a partir del mar de información disponible hoy en día... ¡ahí está la información! ¿Realmente adquiriremos el conocimiento en determinada área?, o es como decían los antiguos sabios:

Lo que se acerca al verdadero conocimiento de algo es el testimonio y la experiencia, por lo tanto necesitamos de nuestros cinco sentidos, de la intuición y de la lógica, para comprender la realidad del mundo y de la vida

Conclusiones

En los albores del siglo XXI enfrentamos el reto de implementar calidad en la educación. Ante el paradigma globalizador y las tecnologías, no podemos ni debemos rezagarnos.

Desterrar los vicios y malos hábitos culturales tiene un significado profundo que desembocaría en un desarrollo palpable, humano y de bienestar social; dejar a un lado la negligencia, el desinterés y el egoísmo de no apoyar a nuestra gente, incrementará nuestra voluntad e inteligencia para formar mejores profesionales y obtener mayores niveles de bienestar social y de desarrollo científico y tecnológico.

Al analizar los conceptos anteriores, la educación superior de calidad implica, al igual que los sistemas administrativos e industriales de calidad total, aplicar el ciclo: planear, hacer, verificar, actuar; con ello podremos medir nuestro rendimiento académico y educativo y por lo tanto podremos mejorar.

El panorama global plantea de manera sintética trabajar en una educación: humana (social), creativa y científica, cuyo desglose abarque programas que irían desde nutrición, valores humanos y respeto por la naturaleza, hasta la búsqueda del estado del arte en la preparación científica, pasando por el desarrollo empresarial y el ejercicio de la creatividad y la innovación para el servicio de la humanidad.



EL PARADIGMA DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR BASADO EN COMPETENCIAS LABORALES

Carlos Delfino Pizzolanti

Técnico Académico, Facultad de Estadística e Informática, Universidad Veracruzana

Las transformaciones globales de orden internacional y el avance del reordenamiento de las economías mundiales en torno al valor de la tecnología han puesto en la mira a los sistemas educativos de calidad. En ellos recae la responsabilidad de generar y difundir el conocimiento hacia la sociedad, y por lo tanto constituyen la instancia decisiva que está en la base de la carrera tecnológica, es decir, de las posibilidades económicas futuras de una sociedad. Es por ello que actualmente las instituciones de educación superior desempeñan un rol protagónico en el desarrollo de cualquier país.

Sirvan a modo de ilustración los siguientes datos. A escala mundial, la producción de software informático (producto puro de la inteligencia humana), constituye la principal fuente de valor añadido en el comercio internacional. En la elaboración de chips, el costo de los materiales representa menos del 1% del costo total, tanto en su producción como en la de todos aquellos sistemas que tienen en el chip su componente principal, es decir, que la sustancia más preciosa es el CONOCIMIENTO, asociado a su concepción y a su desarrollo.

Esta realidad, que establece la demanda que la sociedad impone a la educación, contrasta con otra realidad bastante conocida. Hoy por hoy, los sistemas educativos no pueden salir airoso frente a este desafío de la calidad. Múltiples diagnósticos han demostrado empíricamente que los problemas de la burocratización de la administración educativa, la rutina de las prácticas escolares, la obsolescencia de los contenidos curriculares, la ineficiencia de los resultados finales, entre otros problemas, dificultan en México la consolidación de los nuevos paradigmas educativos que se están implementado a nivel mundial.

En rigor, el panorama es heterogéneo en México, existen instituciones en el país que a pesar de todas las dificultades mencionadas sumadas al centralismo administrativo de la educación a nivel nacional y de la escasez de recursos que se destinan a la mejora continua de la calidad

en el país (sólo 3% del presupuesto total), le han apostado a la calidad y a la implantación de nuevos modelos (paradigmas). Un ejemplo a tomar en cuenta es nuestra universidad.

Hoy, la Universidad Veracruzana, puede afirmar que ha logrado en sólo dos años implementar, en la mayoría de sus programas de estudio, un nuevo modelo educativo que compite con cualquier otro modelo a nivel internacional.

Este nuevo modelo educativo que adoptó la Universidad Veracruzana se denomina “Modelo Educativo Integral y Flexible” (MEIF). Es integral porque se concibe a la educación con una triple misión: lograr en el estudiante el “saber”, el “saber hacer” y el “saber ser”. Este último tiene que ver con la ética, con el sistema de valores y con la conducta individual de los actores de la sociedad. La formación técnica es insuficiente para un adecuado desempeño en la práctica profesional, es necesario que la educación superior considere también la naturaleza de la persona, la sociedad y las implicaciones del actuar libre y responsable de sus integrantes. La educación integral implica el desarrollo de *todo* el ser humano; los factores éticos, cognoscitivos, afectivos y hasta físicos, son fundamentales en la elaboración de los contenidos curriculares de los planes de estudio.

Hacer flexible a la educación superior significa hacerla más abierta, darle más opciones internas y externas, como por ejemplo el llamado “aprendizaje distribuido”, que se apoya en el uso intensivo de las nuevas tecnologías que disponemos, pero, sobre todo, es adecuar la educación a las demandas globales. En este sentido la flexibilidad se manifiesta, incluso, en la apertura de la tradicional misión de la universidad y le da un espectro mucho más amplio.

A la docencia, la investigación y la extensión se le agrega ahora la colaboración internacional, el intercambio de conocimientos, tecnología y recursos humanos, entre otros elementos. Es un proceso de “internacionalización” de la educación, que en la Universidad Veracruzana ya es una realidad dada la gran cantidad de convenios que ha logrado con instituciones de todo el mundo y el trabajo que realizan sus cuerpos académicos, consolidando redes temáticas que implican el intercambio académico con otros grupos tanto nacionales como internacionales.

Ahora bien, este es uno de los muchos paradigmas que pueden y deben consolidarse y coexistir armónicamente en la educación superior y en el desarrollo de la ciencia y la tecnología, para poder así responder a las exigencias de un mundo donde impera la competitividad en los mercados, con consecuencias directas en la economía de todo el país.

La palabra “paradigma” se usa mucho, pero no siempre se conoce su origen y real significado. Para rastrear este término hay que remontarse a la antigua Grecia, donde lo utilizaban para referirse a las maquetas (modelos), que se realizaban previas a una construcción edilicia. Muchos años después, fue Platón quien le dio al término un significado mucho más profundo. Para él un paradigma (en griego *paradigmata*), se refiere a una realidad ideal, un modelo perfecto, todas las otras cosas en el mundo físico no son más que “sombras”, copias deterioradas de ese arquetipo ideal.

Posteriormente, en la segunda mitad del siglo XX, quien retoma el término es el famoso epistemólogo Thomas Kuhn (1962), quien usa la palabra para referirse a los diferentes modelos en la ciencia. La perfección platónica es ahora reemplazada por el “consenso” de una

comunidad. Para Kuhn, entonces, “un paradigma está constituido por los supuestos teóricos generales, las leyes y las técnicas para su aplicación que adoptan los miembros de una determinada comunidad” (en este caso científica). El paradigma establece las normas necesarias para legitimar el trabajo dentro del contexto que rige. Por ejemplo, no es lícito realizar un estudio dentro del paradigma newtoniano de la física, tomando como base los supuestos del paradigma de Einstein.

Al eliminar el elemento “perfección” del paradigma (es obvio que no existe un paradigma perfecto), ahora se acepta como normal que un paradigma tenga problemas (Kuhn los llama “anomalías”). Cuando estas anomalías se extienden mucho en el tiempo, se multiplican y hacen que el paradigma ya no cumpla con la función para la cual fue concebido, entra entonces en “crisis”, esa crisis es seguida de una revolución (cambios positivos), hasta que finalmente se consolida el nuevo paradigma.

Los paradigmas pueden compararse a entidades con vida propia: nacen por las circunstancias que imperan en determinado momento de la historia; crecen y se desarrollan gracias a personas con la visión suficiente para realizar un análisis de la realidad y predecir un posible escenario a futuro; envejecen, nuevamente por los cambios que necesariamente se dan en la realidad; enferman, porque ya no operan en la nueva realidad y mueren, ante el surgimiento de un nuevo paradigma. Este ciclo es constante, repetitivo y está sujeto a leyes enunciadas por el mencionado epistemólogo.

Al enfoque basado en competencias laborales podemos considerarlo todo un paradigma, por el simple hecho de estar fundamentado en una concepción filosófica de base, que es diferente de cualquier otra y establece las normas (en este caso son los estándares internacionales) para legitimar la “competencia” dentro de un determinado contexto. Por supuesto, este paradigma no excluye elementos de los nuevos modelos educativos, sino que los complementa. Otra característica de los paradigmas, destacada por Kuhn, es que pueden coexistir. Un paradigma desplaza a otro cuando el antiguo es totalmente inoperante en el ámbito de la realidad para el cual fue concebido, pero en un mismo sector del quehacer humano, sea ciencia o educación, muchos paradigmas pueden, y de hecho deben, coexistir y complementarse como una totalidad armónica.

En el paradigma educativo basado en competencias, el factor cognoscitivo sigue siendo importante, pero el peso mayor está puesto en el “saber hacer”, es decir, que los resultados no se miden exclusivamente sobre la base de capacidades intelectuales, sino también en términos de desempeño. Desde este paradigma los estudiantes terminarían un plan de estudios obteniendo un título académico y además un certificado que acredite una capacidad de desempeño demostrado en su área de su formación.

Las circunstancias que obligan a las instituciones educativas a adoptar este paradigma provienen del ámbito empresarial. Los empleadores exigen cada día más competencias demostradas, además de títulos académicos.

Por supuesto que este paradigma tendrá que enfrentarse a una cantidad de problemas que Kuhn también menciona en su análisis sociocultural de la ciencia: 1) los defensores del

antiguo paradigma realizarán continuos ataques contra el nuevo (el terror al cambio); 2) antes de la consolidación se vive un periodo de “incertidumbre”, ya que no hay garantías absolutas de que funcione y además todavía no hay una articulación armónica entre todos sus elementos y 3) hay que lograr que todos los elementos se acomoden de tal manera que logren el consenso de la comunidad (en nuestro caso educativa).

Sin embargo, este paradigma educativo basado en competencias laborales, a nivel mundial tiene mucho consenso: en toda la Unión Europea, por ejemplo, se está desarrollando un programa educativo integral llamado “Tuning”, cuya primera línea de acción es promover este paradigma. Australia ya hace diez años que lo ha adoptado sobre la base del modelo inglés que es anterior, con resultados evidentes en su economía. Asimismo, todos los países del MERCOSUR lo están adoptando con logros ya visibles en sus “economías emergentes”.

En el caso de México, este tema no es nada nuevo, comienza en 1995 cuando se crea el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER); la iniciativa de mayor envergadura y alcance en el campo de las competencias laborales en el país. Ella responde al interés de lograr la participación, entre otros mecanismos, de todos los actores de la sociedad, aplicando estímulos a la demanda empresarial con el propósito de apoyar la conformación y desarrollo de una formación basada en normas de competencia y su certificación.

Ahora bien: ¿Qué es la competencia laboral? CONOCER la define como: “Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; éstas son necesarias pero no suficientes por sí mismas para un desempeño efectivo”.

Este paradigma tiene enormes ventajas: 1) posibilita en el mediano plazo una mayor coordinación institucional, así como una mayor permeabilidad entre centros de trabajo y oferta de capacitación, 2) proporciona al mercado información veraz y oportuna sobre lo que los individuos “saben hacer” en el ámbito de trabajo, orienta la toma de decisiones de los agentes económicos y 3) concibe a la capacitación no como una actividad finita, de corta duración, sino como un proceso de largo plazo que abarca toda la vida productiva del individuo y facilita la acumulación de conocimientos así como el desarrollo de competencias, lo cual amplía las oportunidades de superación y progreso personal y profesional de los trabajadores.

En pocas palabras, la implementación de este paradigma solucionaría el histórico problema de las diferencias entre oferta educativa y demanda laboral. Esto implicaría la necesidad de realizar estudios serios y establecer un diálogo sistemático entre educadores y empleadores. Es decir, que el paradigma no sólo debe implementarse desde las instituciones educativas, todos los actores de la sociedad deben participar en este esfuerzo.

Generalmente, el estudio de las relaciones entre educación superior y empleo se basan en estadísticas de educación superior o del mercado de trabajo, o bien en encuestas dirigidas a estudiantes o egresados. Las visiones, acciones y expectativas de los empleadores, en la mayoría de los casos, no son analizadas o sólo son consideradas indirectamente.

Los recientes cambios en la conceptualización de la educación, del conocimiento técnico de las empresas y de la competitividad, hacen obvio que los datos “objetivos” con que se cuenta

necesiten ser suplementados por estudios donde participen los principales actores, incluyendo a los empleadores. Por lo que se sabe con relación a otros contextos, los empleadores no parecen estar impulsados por una única lógica de la tecnología, de la economía o de la calidad, que determine los requerimientos de las competencias educacionales que deben ser buscadas.

El panorama general de México con respecto a este tema presenta características singulares: Si bien hay una toma de conciencia generalizada acerca de la importancia de este paradigma, no sólo a nivel educativo sino para la economía de todo el país, en la realidad la aplicación del mismo es muy heterogénea. El Instituto Politécnico Nacional, por poner un ejemplo, adoptó para toda su oferta educativa este paradigma sobre la base del modelo australiano, otras universidades tienen avances significativos, algunas apenas están comenzando y existen también las que definitivamente se oponen a este paradigma y a todo lo que tenga que ver con el “Nuevo Paradigma Universitario”.

Los “ataques” a los nuevos paradigmas (como advierte Khun), se generan dentro de las instituciones, generalmente por personas o grupos que temen por su seguridad si se realiza el cambio. En rigor de verdad, el temor al cambio es inherente a la naturaleza humana, todo cambio provoca incertidumbre y como consecuencia un molesto estado de ansiedad que provoca reacciones contrarias.

Esto nos remite a otra característica con respecto a la implantación de este paradigma. La evaluación y certificación en competencias laborales no sólo fue concebida para los egresados de las instituciones educativas (estudiantes), sino para todos los actores del sistema educativo: ¿Cuántos profesores tienen en México un certificado en competencias laborales?

No tenemos el dato preciso, pero no son muchos, hay apenas algunas iniciativas en escasas instituciones del país como la Universidad Veracruzana, que a finales de este año contará con más de 200 profesores certificados en el Área Académica Económico-Administrativa, en una norma denominada: “Diseño e impartición de cursos”.

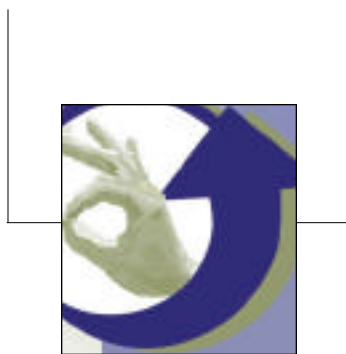
Las ventajas de contar con profesores certificados también son múltiples: la certificación de competencias laborales entraña una ventaja para el profesor al reconocerle competencias adquiridas aún durante su experiencia y no limitar la descripción de sus capacidades laborales a lo que haya sido su vida académica. Los modelos más desarrollados del paradigma de competencias apuntan a darle a la certificación el mismo valor de los títulos educativos, destruyendo el concepto de educación de primera y educación de segunda categorías. Los elementos que se utilizan para categorizar instituciones educativas, los llamados “padrones de excelencia”, todavía se basan en elementos que pertenecen al antiguo paradigma: currículum y grado académico de los profesores (la educación basada en el que enseña y no en el que aprende), contenido de los programas de estudio (la concepción de programa de estudio rígido, donde lo que importa son los contenidos más que las metodologías de aprendizaje), la eficiencia terminal (el paradigma cuantitativo y no cualitativo de los egresados), etcétera.

En el aspecto organizacional, un profesor que sepa lo que se espera de él, es más eficiente y motivado que aquel a quien se le asigna una carga académica y no se le ubica en las expectativas de la institución. Los planes de capacitación en los que participará estarán mucho

más dirigidos al mejoramiento de su desempeño y las evaluaciones que se hagan de él tendrán más sentido en cuanto a su aporte a los objetivos institucionales.

Podríamos agregar a esto que si el profesor, desde el nuevo paradigma, se concibe como un facilitador del aprendizaje, un tutor que acompaña al alumno durante toda su experiencia educativa, debería recorrer el camino primero. Para formar profesionistas competentes que se desempeñen con eficiencia y eficacia en su trabajo, lo más razonable sería demostrar y certificar primero las competencias propias del profesor.

Cuando una Institución de Educación Superior pueda declarar que todos sus profesores están certificados (son competentes), y que todos sus egresados además de titularse académicamente reciben un certificado de competencia laboral que demuestre habilidades comprobadas en su área de formación, entonces se puede decir que dicha institución ha consolidado el “paradigma de la educación superior basado en competencias laborales”. ¿Parece imposible?, contestamos esta pregunta con otra afirmación de Kuhn: “Lo que hoy parece imposible, muchas veces se convierte en la norma del mañana”.



EDUCACIÓN VIRTUAL ¿APRENDIZAJE CON CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR?

Martha Patricia Crowson Rivera

Alumna de la Maestría en Gestión de la Calidad, Universidad Veracruzana

...el gran salto hacia adelante en la calidad de la educación... el verdadero cambio de nuestra educación, el cambio cualitativo, es asunto de cada escuela, de las personas que ahí trabajan y de las relaciones que éstas establezcan entre sí, con los alumnos y con la comunidad a la que sirven.

SYLVIA SCHMELKES

Introducción

No es parte del pasado muy lejano cuando sólo existía una forma de estudio para quienes no podían tomar clases presenciales por razones laborales, familiares, físicas o personales; la enseñanza a distancia, cara y poco atractiva, donde se pretendía que el alumno realizara el curso a través de un manual impreso, apoyado en ocasiones en videocassettes o audiocintas, donde el contacto con el asesor era escaso o nulo, ahora es un tema actual.

El desarrollo de las nuevas tecnologías, en especial el internet, ha proporcionado ventajas en la enseñanza a distancia al permitir una mayor interacción entre maestro y alumno, sin que el tiempo y la situación geográfica sean un impedimento en el aprendizaje del estudiante. Gracias a los avances tecnológicos es posible la aparición de una nueva modalidad de estudio, la que conocemos como educación virtual, donde se ofrecen posibilidades como el uso del correo electrónico, la videoconferencia, los grupos de discusión (foros virtuales), entre otros.

Ahora, con el estudio virtual se tiene acceso desde la casa, la institución académica o de cualquier otro lugar físico, a información que permita llevar a cabo las actividades necesarias de esta forma de estudio.

La actividad académica deja entonces de ser un espacio único, sincrónico y temporal, es decir, la universidad virtual siempre está abierta.

Gracias a la educación virtual, los estudiantes no necesitan ir a la escuela y pueden tener su propio ritmo de estudio de acuerdo a los horarios que más les convengan (aprendizaje

asíncrono), lo cual aumenta el porcentaje de ingreso a la educación y permite insertar dentro del mercado educativo a alumnos que nunca antes hubieran podido formarse dentro del sistema educativo tradicional, es decir, se abren oportunidades para estudiantes que habían renunciado a continuar su preparación.

El presente documento tiene el propósito de exponer el punto de vista de alguien que participa en el aprendizaje de manera virtual, para que se conozca la versión por parte de quien ha vivido esta forma de estudio y evitar que predomine la opinión de quienes aun no han participado en aprendizajes similares y emiten un dictamen fehaciente al respecto, en muchas ocasiones negativo.

De la misma manera, permitirá percatarse de la existencia de formas distintas de estudio, de las ventajas de la educación virtual, sin que para ello se pierda la calidad en su aprendizaje.

Presentaremos entonces un contexto general de lo que es la educación virtual, cómo se da, las ventajas y desventajas de su existencia, los compromisos que se asumen al cursar esta nueva forma de estudio, culminando con algunas consideraciones necesarias para enfrentar con calidad lo que será en un futuro próximo una forma educativa predominante en el ámbito de la formación profesional.

Desarrollo

Distintos son los términos dados a esta nueva forma de enseñanza: educación virtual, enseñanza virtual, teleformación, e-learning; al final cada uno se refiere a la posibilidad de acceder a un amplia oferta formativa, sin que el tiempo o el espacio sean una barrera.

Cabe hacer mención que forma parte de una enseñanza a distancia, cuya diferencia reside en el hecho de que en esta última no es necesaria la presencia física entre alumno y maestro para realizar un proceso de estudio. La educación virtual es un nuevo modo de aprendizaje complementario al aula, y en muchas ocasiones, sustituto de la educación presencial, donde ni el tiempo ni el espacio son un impedimento para su desarrollo

Las instituciones de educación superior han generado –a través de la creación de estudios virtuales– una respuesta a lo manifestado por la UNESCO en la Conferencia Mundial de Educación Superior (CMES), realizada en el mes de octubre de 1998 en la ciudad de París, Francia, respecto a extender las nuevas tecnologías en las universidades como una herramienta de democratización de la educación, y de recomendar a la educación virtual como esa herramienta que permite poner el conocimiento al alcance de todos.

Uno de los principales lugares a nivel mundial donde se ha dado esta forma de estudio ha sido en la Unión Europea. Ahí existen universidades exclusivamente virtuales como la Universitat Oberta de Catalunya. Afortunadamente esta forma de estudio no ha sido exclusiva de los países que conforman la Unión Europea, también en el Continente Americano se han detectado respuesta a las necesidades latentes de formación profesional, como ejemplo encontramos el Illinois Virtual Campus (Campus Virtual de Illinois) en Estados Unidos de Norteamérica; el Elearning de Brasil y por supuesto México, donde destaca el Instituto Tecnológico de Monterrey y orgullosamente la Universidad Veracruzana (UV).

La Universidad Veracruzana, ante el reto de adaptarse a la necesidad imperante de dar respuesta a la sobredemanda de estudios, –pues según datos del rector Víctor A. Arredondo, en el estado de Veracruz sólo es posible atender a 16 de cada 100 estudiantes–, desde hace cinco años se ha ofrecido la educación a distancia, virtual y semipresencial.

En la actualidad hay ocho posgrados virtuales entre los que destaca la Maestría en Gestión de la Calidad, que ha sido pionera en ofrecer estudios en línea y presenciales¹ a la vez, esto reconocido por Martha Casarini, coordinadora de Educación a Distancia en el Tecnológico de Monterrey, en el marco del VII Congreso Nacional de Investigación Educativa en Guadalajara, Jalisco.

El estudio virtual en la Maestría en Gestión de la Calidad se realiza a través de videoconferencias y encuentros presenciales. Como se encuentra conformada por regiones (Poza Rica, Veracruz, Orizaba, Coatzacoalcos y Xalapa), varía la estrategia de acuerdo con la región.

Otra forma de aprendizaje de los alumnos que se localizan en regiones que no cuentan con facilitador es por medio del chat y del correo electrónico, cuyo medio permite mantener una comunicación constante con el instructor de la materia, quien se encarga de elaborar la antología e impartir las videoconferencias.

Bajo este mecanismo se trabaja la interrelación entre los alumnos de las distintas regiones a través de la videoconferencia y del foro, donde se exponen opiniones respecto a los diferentes temas, dudas, comentarios dados por el instructor o los mismos estudiantes. La ventaja del foro es que es asincrónico, es decir, no es necesaria la presencia física, a un mismo tiempo, de los participantes para emitir un comentario.

Los materiales necesarios para llevar a cabo la experiencia educativa² se pueden descargar desde casa o desde donde se use la computadora; estudiarlos, efectuar los ejercicios que se marcan y enlazarse una vez que se requiera enviar o realizar nuevas consultas.

Un plus excepcional con el que cuenta la Maestría en Gestión de la Calidad, además de los comentarios, es el hecho de que al concluir los estudios se egresa ya titulado, pues se lleva a la par una materia obligatoria para culminar los estudios de posgrado: Seminario, en el cual se realizan los trabajos de tesis. Para cursar esta materia se asigna un tutor que apoya y acompaña durante todo el periodo del trabajo de investigación; este es otro punto a favor de esta Maestría, pues a la fecha existen muchos estudios de posgrado donde una gran mayoría de sus egresados siguen sin titularse.

Al resultar imposible ahondar aquí sobre las bondades de la Maestría en Gestión de la Calidad, los invito a que exploren y conozcan más de cerca, y realicen un análisis propio de lo que en ella se oferta, visitando la página <http://www.uv.mx/gestion>.

Hasta este momento hemos conocido el qué y cómo, ahora nos dedicaremos a hablar de las ventajas, desventajas y los compromisos que se adquieren al cursar un estudio virtual.

1 Estrategia de trabajo donde se confrontan puntos de vista, dudas o exposiciones entre alumnos, guiados por un facilitador, que es un maestro con formación en la materia.

2 Se le denomina así al módulo o materia que se está cursando

Algunas de las ventajas para el estudiante son las siguientes:

- El trato con el instructor y/o facilitador son considerados como personalizados.
- Se puede adaptar el estudio al horario personal.
- Puede efectuar participaciones analíticamente y fundamentadas gracias a la posibilidad de trabajar de manera asincrónica³.
- Se tiene la posibilidad de seguir el ritmo de trabajo marcado por el profesor y sus compañeros del curso.
- Se toma un papel activo, por lo que no se limita a recibir información, sino que forma parte de la propia formación.
- Se puede acceder a la enseñanza presencial, no viéndose perjudicados aquellos que no pueden acudir periódicamente a clases por motivos de trabajo, distancia, salud, etcétera.
- Existe *feed-back* de formación, de manera que el profesor conoce si los alumnos responden al método y alcanzan los objetivos fijados inicialmente.
- Se beneficia de las ventajas de los distintos métodos de enseñanza y medios didácticos tradicionales, evitando los inconvenientes de los mismos.
- Existe mejora de la calidad de aprendizaje.
- Hay optimización de aprendizajes significativos: al mismo tiempo asimila otro tipo de aprendizajes.
- Hay autores que mencionan que se ahorra tiempo y dinero.
- Las clases y el estudio se acomodan al horario de cada estudiante.
- Se promueve la interacción del compañerismo.
- El estudiante es protagonista de su propio proceso formativo.
- El estudiante recibe una instrucción más personalizada.
- Promueve el desarrollo de la creatividad del estudiante, motivándolo a buscar la información por sí mismo.

Por otra parte, las ventajas no sólo son para los estudiantes, sino también para la institución que ofrece los estudios virtuales, dentro de las cuales podemos mencionar algunas, de acuerdo con Roger Loaiza Álvarez (2002):

- Permite a la universidad ofertar formación hacia las organizaciones sin excedentes de desplazamiento, alojamiento y alimentación de sus trabajadores.
- Permite ampliar su oferta de formación hacia aquellas personas o trabajadores que no pueden acceder a clases presenciales.
- Permite dar respuesta a la sobredemanda de clases presenciales.
- Promueve la mejora de la eficiencia en la institución educativa, debido al avance tecnológico, pudiendo enviar mensajes, conferencias, etc., en forma simultánea para los centros de influencia.
- Permite disminuir costos fijos y aprovechar algunas economías de escala.

- Permite la ampliación de cobertura y el acceso a la educación, eliminando las barreras de lugar y tiempo, características de la educación tradicional.
- Permite conocer las últimas novedades a través de internet y los sistemas de información.

Una vez que se analizan las situaciones favorables que para el alumno tiene esta forma de estudio, iniciamos a hacer planes de ingreso, aunque sería pertinente tomarlo con cautela y antes conocer de los compromisos que se asumen para poder cursar, realmente con calidad, un estudio de esta magnitud; por ello mencionaré algunas situaciones que se presentan y que se enuncian en la Maestría de Gestión de la Calidad, así como algunas apreciaciones personales:

- Los materiales educativos cambian por completo, en lugar del lápiz, cuaderno, lapiceros de colores y libros de texto, los auxiliares educativos se conforman por la pantalla, el cpu, el ratón, el teclado, el salón de videoconferencias, en donde actualmente con la incorporación del Sistema de Educación Distribuida (Eminus) se realizarán las conferencias y no ya en una videoaula, sino a través de la computadora y el trabajo en línea.
- Los requerimientos técnicos necesarios para esta forma de enseñanza es contar con un equipo informático adecuado, un navegador para internet, un programa de correo electrónico, chat e impresora. Estos requisitos hacen que esta modalidad sea más cara, sin embargo, carecer de alguno de ellos no impide realizar los estudios, pues actualmente existen lugares dedicados a la renta de equipos a bajos costos.
- Por otra parte, Enrique Allende señala como obstáculos principales: la escasa velocidad de las redes de comunicación, la escasa implantación de nuevas tecnologías de comunicación en empresas y hogares y el aún alto costo del uso de las comunicaciones; sin embargo considero importante aclarar que esto no representa un freno para el avance de esta forma de estudio. En este sentido, los estudiantes deben aprender a manejar los nuevos instrumentos, y los instructores de los materiales educativos deben plasmar los conocimientos y destrezas en los nuevos insumos.
- Estudiar de manera virtual implica un cambio en los hábitos educativos, ya que exige autonomía, responsabilidad, compromiso, concentrarse en la tarea sin perder de vista las habilidades que se pretenden desarrollar en la búsqueda y selección de la información.
- Poseer medios de autoaprendizaje y estrategias de automotivación, para que encuentren por sí mismos las respuestas a los cuestionarios que surgen del autoestudio.
- La educación virtual, como la educación del siglo XXI, tiene los siguientes principios: autoeducación, autoformación y la sociabilidad virtual.
- Las actitudes requeridas en los aspirantes a la Maestría en Gestión de la Calidad son: superación y responsabilidad, iniciativa, perseverancia, compromiso con el trabajo, toma de decisiones, aceptación de observaciones a su persona y adaptación al cambio, entre otras.

Conclusiones

Debido a la gran demanda de estudiantes por continuar preparándose, es primordial que se responda a estas necesidades, por ello me permito llegar a las siguientes conclusiones:

- La Universidad Veracruzana es una institución avalada por años de prestigio, por ello, es necesario que se comprometa a mantener la calidad en esta forma de estudio.
- Debido a la sobredemanda es necesario que se promuevan nuevas ofertas de estudio en la enseñanza virtual.
- Aprovechando la infraestructura y la tecnología con la que cuenta la UV, sería conveniente ofrecer a los estudiantes ayuda a través de rentas bajas de equipos de cómputo en la institución.
- Acorde con la gran cantidad de alumnos con los que cuenta, los equipos resultarían insuficientes, por lo que sería benéfico que la Universidad promueva convenios con cibercafés para abaratar costos hacia sus estudiantes en línea.
- Dada la situación de que la red no fue diseñada con un propósito educativo, es conveniente el diseño de programas educativos adecuados al entorno cibernético.
- Se requiera capacitar a docentes y alumnos para que puedan conducirse de manera competente en los diversos contextos de este entorno, pues cabe señalar que una gran mayoría de los docentes carece de conocimientos respecto a esta forma de estudio, por lo cual la didáctica del entorno virtual aún es incipiente.
- Al apoyar esta nueva forma de estudio no se pretende sustituir a las que se encuentran actualmente, pues las universidades y escuelas seguirán existiendo, por ello, más que ver a la educación virtual como un enemigo en potencia, sería mejor enfocarlo como otra alternativa de estudio para clientes⁴ con necesidades de acceso diferentes y que no pueden beneficiarse con el sistema educativo tradicional.
- El derecho a la educación universal debe ampliarse, pues los espacios sociales así lo han hecho. Por ello se exige, en el entorno digital, diseñar nuevas acciones educativas, complementarias a las ya existentes.
- Educativamente, desde el nivel básico se ha dado respuesta a la necesidad de preparar a los alumnos en el manejo de las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos de enseñanza-aprendizaje, por ello se implementa el programa Enciclopedia, que es una herramienta tecnológica creada para apoyar la labor docente en el aula a través de estrategias pedagógicas destinadas a modificar las prácticas de enseñanza y aprendizaje, lo que permitirá que en un futuro próximo los alumnos y maestros tendrán más facilidad en el manejo de estudios virtuales.

Finalmente, y para concluir, expongo los postulados ideas de algunos autores. Con el primero convergen mis ideas, Luis Lara (2002), quien afirma que la educación virtual es “la modalidad

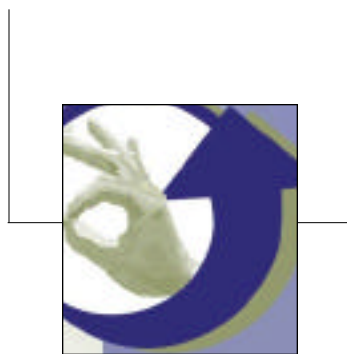
educativa que eleva la calidad de la enseñanza-aprendizaje, [además] alcanza su apogeo con la tecnología [porque integra] los tres métodos: asincrónico, sincrónico y autoformación”.

Otro es David Noble, con quien no comparto su visión negativa al comparar a la educación virtual como si se tratara de un artículo de comida rápida, algo así como las hamburguesas de McDonald's, al considerar la “comercialización masiva” de la educación, tal vez por temor a reconocer que como profesor se tiene que cambiar el sistema de trabajo. Otro más, Peter Drucker, menciona a la educación virtual como la opción donde se recibirá la educación de más alta calidad, con los mejores instructores del mundo.

Con esto no quiero decir que un tipo de educación es mejor que otra, considero que cada una tiene sus ventajas y desventajas, por ello finalmente comparto con ustedes las palabras de William Rainey Harper, fundador de la Universidad de Chicago: “entre la universidad convencional y la enseñanza a distancia no tiene por qué existir ningún tipo de competencia y no tienen por qué estar en polos opuestos; cada una tiene su sitio para llevar a cabo su misión, y las dos pueden salir beneficiadas”. Considero que con estos antecedentes no tendríamos por qué dudar en la calidad de la educación virtual.

Bibliografía

- Grahame Moore, Michael. (2001). *La educación a distancia en los Estados Unidos: estado de la cuestión*. EUA.
- Loaiza Álvarez, Roger. (2002). “Facilitación y Capacitación Virtual en América Latina, Colombia”. En *Desafíos y fundamentos de educación virtual*, Bolivia.
- Universidad Veracruzana (2004). *Maestría en Gestión de la Calidad*. Xalapa, Veracruz, México.
- Scagnoli, Norma. (2001). “El aula virtual: usos y elementos que la componen”. USA. En *Desafíos y fundamentos de educación virtual*. Bolivia.
- Shmelkes, Sylvia. (1996). *Hacia una mayor calidad de nuestras escuelas*. Biblioteca para la Actualización del Maestro. México, DF.
- http://www.unesco.org/education/portal/e_learning/index.shtml
- <http://www.unesco.org/education/wche/declaration.shtml>
- <http://www.uoc.edu>
- <http://www.ouhk.edu.hk/hk2003>



LA EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR COMO FACTOR DETERMINANTE EN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Faride Osman Flores

Directora Académica, Colegio de Bachilleres de Estado de Veracruz

Durante los últimos años, autoridades y docentes han observado que la vinculación entre los niveles educativos es una tarea indispensable para lograr el éxito del sistema educativo. Esto, que aparentemente es sencillo y lógico, no se ha logrado debido a múltiples factores, sin embargo, cada día se hace más necesario. Lo anterior es evidente cuando analizamos los datos de ingreso a las instituciones de educación superior; la falta de elementos para elegir los estudios universitarios (que conlleva al abandono y búsqueda de otra opción en el mejor de los casos); la deserción por reprobación en los primeros semestres y sobre todo, un desfase entre los conocimientos que se espera que tengan los jóvenes al ingresar a las Instituciones de Educación Superior (IES), con los que realmente poseen. Los datos estadísticos demuestran que las dificultades aumentan conforme se alcanzan niveles más avanzados de escolaridad.

Se trabaja sobre el supuesto de que el bachillerato proporciona a los estudiantes los conocimientos necesarios para que los jóvenes cuenten con los elementos indispensables para ingresar a las IES con éxito, sin embargo, este es un principio basado únicamente en el perfil de egreso y los objetivos explícitos en los documentos curriculares oficiales del bachillerato.

Si consideramos resultados confiables como son los del examen de admisión aplicado por la Universidad Veracruzana, Exani II, elaborado y calificado por el CENEVAL, se observa que los jóvenes aspirantes obtienen calificaciones muy bajas, tanto de manera global como en el análisis que se hace por asignatura, lo anterior no se debe a que el grado de dificultad del instrumento sea elevado, ni a que los contenidos no correspondan a los programados en el bachillerato. Esto es posible afirmarlo, ya que se realizó un análisis de las guías de estudio de

los últimos tres años que proporciona el CENEVAL y, comparando los reactivos con los contenidos de los programas vigentes, se observó que son congruentes y que además tienen un grado de dificultad (en algunos casos menor) similar al que se marca en los objetivos de los programas de las asignaturas analizadas.

A continuación se muestran algunos resultados de las estadísticas globales de la aplicación del Exani II en la Universidad Veracruzana, durante el proceso de admisión 2002 y 2003¹.

MEDIA	2002	2003
GLOBAL*	42	40,85

*Porcentaje de aciertos obtenidos por el total de sustentantes.

PORCENTAJE DE ACIERTOS POR SECCIÓN DEL EXAMEN

MEDIA	RAZONAMIENTO VERBAL	RAZONAMIENTO NUMÉRICO	MUNDO CONTEMPORÁNEO	CIENCIAS NATURALES	CIENCIAS SOCIALES	MATEMÁTICAS	ESPAÑOL	INGLÉS
2002	38,44	44,68	41,13	41,26	44,12	37,96	37,96	28,58
2003	41,98	44,09	49,14	38,53	39,46	37,95	41,97	27,73

De lo anterior se deduce que el desfase se encuentra en la realidad de los programas aplicados, esto nos permite hacer el planteamiento de que para poder lograr mejores resultados en el aprovechamiento de los jóvenes que ingresan a las IES, éstas deben contar con el conocimiento de la realidad de los egresados del nivel medio superior, esto es, los bachilleratos que tienen un carácter propedéutico deberían formular su currículo con el conocimiento de lo que esperan de sus egresados las instituciones receptoras. No basta con la vinculación entre las instancias rectoras (SEP-UNAM), se hace necesario que cada estado, en este caso Veracruz, reformule su plan de estudios de acuerdo con las necesidades que marcan los perfiles de ingreso de la Universidad Veracruzana, los Institutos Tecnológicos, etc., es decir, se debe trabajar de manera interinstitucional, pero sobre todo sin intereses individuales, ya que éstos no permiten que se plantee la realidad y la problemática existente. Si todos contáramos con esta información podríamos asegurar un porcentaje mayor de éxito de los jóvenes que ingresan a las IES.

La Ley General de Educación, en su artículo 37, establece que la educación media superior “comprende el nivel de bachillerato, los demás niveles equivalentes a éste, así como la educación profesional que no requiere bachillerato o sus equivalentes”.

De acuerdo con las características estructurales y propósitos educativos que imparten, este nivel está conformado por dos opciones con programas diferentes; una de carácter propedéutico y otra de carácter bivalente.

Este trabajo se enfoca principalmente a la primera, que debe preparar para el estudio de diferentes disciplinas científicas, tecnológicas y humanísticas, y además debe proporcionar una cultura general, con el fin de que sus egresados se incorporen a las IES. Además, debe

“generar en el educando el desarrollo de una primera síntesis personal y social que le permita el acceso a la educación superior, a la vez que le proporcione una comprensión de su sociedad y de su tiempo, y lo prepare para su posible incorporación al trabajo productivo”.²

Desde 2002, a nivel nacional y como respuesta al Programa Nacional de Educación, se trabajó un importante proyecto de reforma curricular, con lo cual se redefinieron las líneas, algunos objetivos, el plan de estudios, el contenido de algunas asignaturas, pero sobre todo se modificó la metodología de enseñanza, formulándose una nueva centrada en el aprendizaje y basada en el constructivismo, lo anterior ha sido objeto de múltiples reuniones en las cuales Veracruz ha participado de manera entusiasta, lográndose actualmente contar con un currículo reformulado y que, aparentemente, responde a las necesidades nacionales reales. Vale decir que este documento ha sido analizado y formulado con base en los requerimientos del propio nivel.

Los principios que orientaron este trabajo fueron: la situación actual que plantea la problemática de la educación media superior y la política educativa delineada por el programa sectorial, que a la letra dice: “...una educación media superior de buena calidad, que forme ciudadanos responsables, solidarios y con los conocimientos idóneos para desempeñarse en el mundo laboral o en el contexto de la educación superior”³. La pregunta es ¿cómo se logrará esto último sin consultar a las IES?

Este trabajo tiene como fundamento normativo el Reglamento Interno de la Secretaría de Educación Pública, donde se señala que corresponde a la Dirección General del Bachillerato proponer normas pedagógicas, contenidos, planes y programas de estudio, métodos, materiales didácticos e instrumentos para la evaluación del aprendizaje para el bachillerato en sus diferentes modalidades, así como promover mecanismos y procedimientos de coordinación con las instituciones que imparten educación media superior en el país, para concretar la planeación, evaluación y mejoramiento del servicio educativo.⁴

La reforma curricular va encaminada hacia la implantación de nuevos contenidos culturales en el plan y programas de estudio, como la formación en valores con la incorporación de dos asignaturas en primero y segundo semestres, y la adición de las actuales tecnologías de la información y la comunicación, con lo que se oficializa la incorporación de las asignaturas de Informática I y II al plan de estudios (en el caso particular de Veracruz, estas asignaturas ya se impartían), así como la sistematización de los enfoques educativos centrados en el aprendizaje y normas técnicas de competencia laboral.⁵ Asimismo, se señala que los contenidos se organizan de tal forma que servirán como vasos comunicantes para transitar libremente hacia los estudios superiores con una visión amplia, plural e incluyente. No pretendo señalar que esto no sea así, sin embargo considero que si este trabajo no ha sido analizado, discutido y formulado en conjunto con el nivel superior ¿cómo podemos afirmar que este importante objetivo se logre?

² *Diario Oficial de la Federación*. Acuerdo Secretarial Núm. 71, 28 de mayo de 1982.

³ Secretaría de Educación Pública. Programa Nacional de Educación 2001-2006, pp. 173-174.

⁴ Reglamento Interno de la Secretaría de Educación Pública. Capítulo VI, Art. 24, fracciones I y XI.

⁵ Dirección General de Bachillerato. SEP. Documento Base para Sustentar la Propuesta de Reforma Curricular del Bachillerato General. 2003

Se propone un trabajo que permita que el currículo del bachillerato en Veracruz apunte hacia el desarrollo de futuros universitarios exitosos, que les permita su adaptación a la vida universitaria y contribuya a elevar el índice de egreso de las IES. En congruencia con el Programa Nacional de Educación y la importante Reforma Educativa⁶ que ha emprendido el estado de Veracruz, bajo las directrices que ha marcado la política educativa del Miguel Alemán, gobernador del estado de Veracruz, se propone trabajar conjuntamente en tres niveles de cambio: el aula, donde es necesario transformar las interrelaciones de manera que el docente permita al alumno procurar su propio aprendizaje y le motiven a la investigación, dos factores de gran relevancia en la transición entre estudiante y universitario. Lo anterior, como es obvio, privilegia el desarrollo de habilidades superiores de pensamiento. “El intermedio, en donde los cambios necesarios incluyen el fortalecimiento de las capacidades estatales y regionales de atención a escuelas e instituciones; y el macrosistémico, cuyos cambios se refieren tanto a las grandes decisiones de política educativa como a las transformaciones del sistema en los ámbitos central y estatal”.⁷ La propuesta es formular un programa de trabajo que impacte en estos tres niveles, coadyuvando así a mejorar los resultados y lográndose una verdadera vinculación que cuente con el respaldo del esfuerzo diario de todos los agentes educativos.

De acuerdo con lo anterior, el currículo del bachillerato se construiría intentando abarcar elementos que permitan concretar acciones en el deber ser, partiendo de responsabilizarnos de que el mismo actúe de manera transversal en todas aquellas interrelaciones humanas en las que se ven inmersos los participantes del acontecimiento curricular, y que los mismos tengan incidencia en la toma de decisiones respecto a los objetivos, el contenido y la dirección curricular.⁸

Para lograr lo anterior hemos de cambiar el enfoque basado en las necesidades del nivel por uno basado en las del individuo como futuro universitario, lo cual nos obliga a diseñar, incorporar y difundir acciones que lleven a nuestro bachillerato a asumir y entender las demandas de las IES, a través de la responsabilidad compartida con las mismas. El mismo paradigma nos muestra que la evaluación y reestructuración del bachillerato no puede hacerse solamente por los involucrados directamente en el nivel, sino básicamente por el grado de aceptación de sus egresados en las IES.

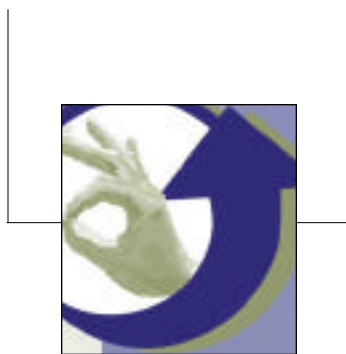
Este panorama también nos muestra la necesidad de observar los aspectos fundamentales del proyecto de individuo y ciudadano contemporáneo que aspiramos a formar en su paso por la educación media superior, y que requiere la educación superior, con la firme convicción de que esto puede concretarse en aprender a aprender, la formación de valores y la formación de una cultura tecnológica básica para convivir y compartir sin fronteras ni barreras.

Con la visión antes presentada se propone desarrollar una estrategia de trabajo, definiendo fases y procesos metodológicos en una red de actividades organizadas para su realización en el corto, mediano y largo plazo, en este grupo interinstitucional que se plantea.

La estrategia consideraría la planeación, instrumentación, aplicación, desarrollo y evaluación. Cada fase con los procesos que para éstas definiera el grupo de trabajo.

6 Secretaría de Educación y Cultura. *Programa de Educación y Cultura: Reforma Educativa 1999- 2004*.

7 Cfr. *Programa Nacional de Educación. 2001-2006. Op. cit.*, pp. 52-55.



APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA CALIDAD PERSONAL PARA MEJORAR LA DOCENCIA EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Adaneli Reyes González

Facultad de Matemáticas, Universidad Autónoma de Guerrero

Introducción

Es preocupante ver que existe tanta inconformidad por parte de la sociedad y de los propios alumnos, con la educación que adquieren en las universidades y/o colegios. El docente es quien finalmente puede motivar al estudiante, convencerlo, exigirle, en pocas palabras, garantizar su aprendizaje significativo y su formación. Para que un docente pueda lograr tal resultado es necesario que su desempeño sea de calidad. Existe un evidente problema en la calidad del proceso docente en la educación superior, eso lo muestran los altos índices de reprobación, deserción, baja eficiencia terminal, baja titulación, insatisfacción de los estudiantes, desempleo y subempleo en su carrera de formación, etc. El asunto es cómo resolverlo.

Para lograr el mejoramiento de la educación se propone un plan en donde se aplican los principios y procedimientos de la calidad personal enfocada a los docentes del nivel superior, ya que son ellos quienes deben ser verdaderamente líderes para impulsar la mejora del aprendizaje de los estudiantes. Este plan servirá para ayudar a los docentes a incrementar el potencial que tienen y así mejorar su desenvolvimiento en el aula, además de hacerles ver la importancia y los beneficios que pueden obtener al mejorar su calidad personal en la vida diaria y en su desempeño como profesores.

Calidad y Calidad personal

En la actualidad cualquier persona cree saber lo que es calidad, debido a que de una forma u otra la practicamos, pero, ¿en realidad se sabe lo que es la calidad?, o simplemente somos

capaces de reconocerla. Existen diversas concepciones de este término, pero algunas de las que me parecen más importantes son:

- Es la satisfacción de las necesidades de los clientes presentes y futuros.
- Es una aptitud para usar.
- La conformidad de los productos y servicios con las necesidades de los clientes internos y externos.
- Es un atributo o propiedad que distingue a las personas y a las cosas, y esa distinción implica excelencia.

La calidad propone una mentalidad de cambio en los modos de hacer y actuar que indudablemente ha brindado una infinidad de beneficios a todos, pero así también requiere el esfuerzo de cada persona.

Medir la calidad es la condición necesaria para su mejora continua, este es el factor esencial para el éxito de las empresas. La calidad total nos enseña que todas las funciones de la empresa, sin excepción, tienen que ver con la calidad. Por tanto, la calidad debe medirse en todo, no sólo en los departamentos técnicos de producción, sino también en todos los servicios de una empresa. Se trata de un aspecto poco tratado y que merece un nuevo análisis.

La calidad personal puede ser definida como: realizar una mejora continua en la vida personal y profesional de un individuo. Una actividad que consiste en coleccionar datos que pueden contribuir a una visión de la calidad de una persona es la elaboración de la "Lista de Calidad Personal" (LCP), una idea discutida en *Calidad Personal: una fundamentación para la ACT*, por Roberts & Sergesketter (1993).

La calidad personal también significa destacar la participación que tiene cada persona para lograr que el mejoramiento continuo de la calidad sea un éxito. Las tres dimensiones de la mejora continua son: el objetivo, la metodología y el factor humano. El objetivo se refiere a lo que se quiere; la metodología a los métodos, principios, conceptos y sistemas que se emplean para lograr ese objetivo; y el factor humano es el elemento imprescindible para llevar a cabo una calidad total, en cuyo caso implica la motivación, la voluntad y demás.

La calidad personal se propone para hacer todas nuestras actividades con calidad desde el principio, para eliminar los defectos y lograr una mejora continua total.

Es claro que la calidad en las personas no depende tanto de las herramientas de mejoramiento o incremento de la calidad como del ser humano mismo, es decir, si quieres ser una persona de calidad, primero debes de estar convencido de que realmente lo deseas hacer, de otra forma todos los principios de la calidad personal no serán útiles para el fin último de esta propuesta: "comprobar, con bases sólidas, que eres una persona de calidad", especialmente que "los docentes son de calidad".

Estoy de acuerdo con la idea de que una persona es de calidad cuando sus acciones resultan ser de calidad, pues involucra las dimensiones axiológica, intelectual, profesional y heurística.

La propuesta que se da a continuación se basa en los siguientes principios de la calidad personal:

Orientación. El éxito de la calidad personal dependerá de la orientación que le damos a nuestras metas, el equilibrio y satisfacción de las experiencias que realizamos como seres humanos.

Liderazgo. Fomentar la capacidad de liderazgo a través de un compromiso y desempeño personal por lograr, e implantar un aprendizaje y mejoramiento continuo como un solo valor cultural. La condición de líder se gana cuando una dirección, gerencia o persona, establece la unidad de propósitos entre esa dirección y los componentes de la organización.

Mejora continua. Con indicadores y procesos bien definidos los objetivos de mejora continua resultan siempre evidentes, pero el orden de prioridades no siempre es igual de obvio.

Benchmarking. Es un proceso para la mejora de las estrategias, costumbres, procesos, servicios y productos, midiéndolos al “mejor de la categoría”, tanto en el interior como en el exterior de la organización. Es la búsqueda de las mejores costumbres que llevan a una realización superior, una oportunidad para la innovación y la creatividad, una manera de añadir la experiencia de las demás personas a la nuestra.

Motivación. El hecho de generar entusiasmo en las personas para que alcancen sus objetivos es conocido como motivación.

Innovación. Es recrear todos los procedimientos para lograr cambios positivos en nuestra calidad personal.

Visión/Misión. La *visión* personal es lo que uno quiere de sí, su sueño de futuro que permite ajustar la *misión* que cada uno quiere cumplir como empleado, como persona, como esposo, padre o hijo, como amigo y como ciudadano. El reto de ser persona con calidad total es para toda la vida.

Con base en estos principios se sustenta la propuesta para los docentes, la cual pretende, como fin último, mejorar la calidad en la educación superior.

La necesidad de realizar cambios en la educación superior es urgente. Cada vez más los estudiantes del nivel superior expresan sus inquietudes por no tener los conocimientos necesarios para desempeñarse dentro de una empresa u organización que demanda personas preparadas y eficientes. Ahora lo que más se requiere es “calidad”, más allá de las capacidades de las escuelas o de las habilidades de investigación de los maestros.

Es necesario entonces buscar la participación de los profesores, involucrarlos en la investigación que vaya acorde a nuestros tiempos; es necesario dar al alumno la posibilidad de estudiar más y ampliar su catálogo de materias, aún cuando no estén en el plan de estudios formal, generalizar carreras y hacerlos capaces de generar innovaciones. Es imperativo combatir la rigidez de nuestro sistema educativo dando libertad a las escuelas para experimentar; a los alumnos para escoger su ruta de estudios, sacar al maestro de dogmas y darle la oportunidad de aceptar su ignorancia y aprender; a las escuelas para acercarse a la realidad de la práctica profesional.

Sencillamente la propuesta es porque no existe un compromiso de los docentes con la educación de calidad, porque han perdido el gusto y el amor a su desempeño y mejoramiento

de su trabajo docente. Actualmente, la mayoría de los docentes resultan ser mecánicos, tanto porque no dejan explorar las habilidades de sus alumnos, no son realmente los líderes que deben ser y no ayudan al fortalecimiento académico de la educación de sus estudiantes; simplemente se ha perdido el interés por la enseñanza. La propuesta es que los docentes se integren a un taller de calidad, en donde se les mostrarán diferentes herramientas para incrementar y mejorar su calidad personal.

Para implantar un programa de mejora continua de calidad personal, es necesario utilizar el método científico de una manera creativa. La figura 1 ilustra las fases de un proceso de mejoramiento típico, donde se pueden ver la fase de planeación, de las acciones y del mantenimiento de los logros.

La mejora continua de la calidad personal brinda el convencimiento para ser mejores; una motivación para colaborar en el medio de productividad; es un sistema de apoyo para tener y retroalimentar una nueva actitud positiva, y una filosofía al aumento de la productividad por medio de la calidad.

Los valores que se adoptan para ser personas con calidad son:

- Para ser una persona con calidad es necesario practicar y expresar los valores, ante nosotros mismos y ante los demás.
- La calidad debe generarse a partir del interior del hombre, de su libre decisión y convencimiento de su compromiso, lo que definirá sus actitudes.
- Tenemos la tarea ante la sociedad de cuidar los valores humanos, ya que sólo así se garantiza el desarrollo armónico e integral.

Es necesario adoptar una actitud de calidad personal para lograr la capacidad de relacionarse con el entorno social, la inteligencia de actuar con prudencia en los procesos de mejoramiento y la voluntad para decidir qué hacer en determinadas situaciones de nuestra vida.

Cada persona miembro de la organización debe tener bien definido el papel que desempeña como parte de su organización, para llegar a la calidad total. La calidad personal permite una participación activa y un compromiso implícito como parte de su mejoramiento para trabajar en equipo.

Sin la participación de las personas que laboran en las organizaciones, ningún intento por instalar la calidad en sus procesos puede dar resultados. Si la calidad la hacemos todos lograremos mejorar la calidad de nuestra organización. Por eso es tan importante que todo el personal conozca los beneficios que recibirá si logra implementar un programa de calidad total exitoso.

La calidad de la empresa no sólo se logra con métodos excelentes, sino con la excelencia de la calidad de su personal, desde directivos hasta el personal de trabajadores; no hay que cambiar procesos, hay que mejorar y crear una cultura de calidad entre los integrantes de nuestras organizaciones, para lograr esto debemos apoyarnos en la calidad personal.

La mejora continua de la calidad personal permite a los profesores tener:

- Un convencimiento para ser mejores en su desempeño laboral como docentes en un curso.

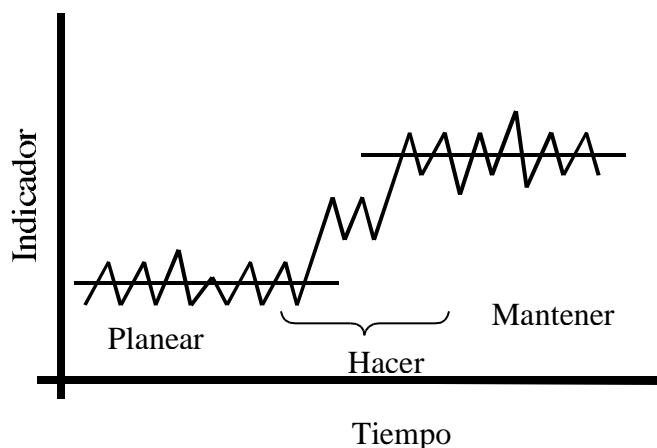


FIG. 1. PROCESO TÍPICO DE MEJORA CONTINUA

- Una visión/misión del desempeño que debe adquirir como docente.
- Una motivación para colaborar en un medio de productividad.
- Un sistema que les apoya para tener y retroalimentar su nueva actitud.
- Una filosofía orientada al aumento de la productividad por medio de la calidad.
- Orgullo y respeto del trabajo que realiza.

Debido a la responsabilidad que hasta ahora tienen los docentes con la educación, es importante que ellos sean de calidad, es decir, deben de satisfacer las necesidades de la sociedad en cuanto a su formación profesional, la cual no sólo debe ser una acumulación de conocimiento, sino un mejoramiento continuo de éste, de tal manera que le permita estar en un constante proceso de aprendizaje y le permita actuar de acuerdo a su ética profesional, con los valores y aptitudes propios de un docente.

La vocación que tiene el docente para realizar su trabajo es muy importante. Él transmite, consciente o inconscientemente, actitudes, valores, ideologías, formas de pensar, etc., que cuando son buenos pueden servirles a sus alumnos, pero se da el caso en que al maestro no le gusta su trabajo, es aquí donde todo lo que le transmite no es adecuado para el desarrollo de la educación de los alumnos.

Es importante que los docentes reconozcan los valores y virtudes de sus alumnos, pero sobre todo ayudarlos para que reflexionen y tomen conciencia de la importancia de desarrollar y explorar sus habilidades intelectuales como estudiantes y ver las deficiencias que tienen para dar soluciones adecuadas. El docente debe ser creativo para que el alumno trabaje individualmente y en grupo sin perder la atención que cada uno necesita; para que esto se logre es necesario que los docentes sean de alta calidad. La calidad personal ayuda a desarrollar actividades creativas para llegar a acciones exitosas en las metas que se proponen lograr, ayuda a crearse una nueva visión de su preparación como docente.

La calidad personal de un docente es el cimiento fundamental del desarrollo del mejoramiento continuo y el principio de una alta calidad en la educación. Cuando se logra

desarrollar una cultura de calidad en las personas, logramos algo más que un concepto, se logra la autorrealización de la universidad o colegio como una fuente de egresados competitiva y conforme a las demandas de la sociedad.

La propuesta concreta para lograr lo anterior consiste en ayudar a los docentes a monitorear ciertas actividades de su desempeño en clases y medir constantemente los resultados obtenidos, para eso utilizaremos las hojas de registro y cuestionarios. Algunas actividades previas a la implantación del taller son:

- Motivar a los docentes para que asistan al taller de calidad que se plantea como primer paso para lograr el mejoramiento e incremento de la calidad en la educación.
- Impulsar la innovación de los docentes para su calidad personal.
- Destacar la importancia de reforzar los programas de apoyo integral a los docentes en el campo académico, cultural y de desarrollo humano.
- Lograr el interés por conocer los beneficios de implantar los conceptos de calidad personal en su desempeño docente.

Las actividades consideradas a monitorear por parte de los docentes serán:

1. Al inicio del curso comento con el grupo el programa de estudio.
2. Planteo los objetivos de los cursos que estoy impartiendo.
3. Programo el tiempo para terminar el curso en el marco establecido.
4. Estoy preparado para desarrollar cada uno de los temas del programa de estudio.
5. Me preparo constantemente para poner en práctica nuevas técnicas que ayuden al aprendizaje.
6. Planteo el procedimiento de evaluación.
7. Doy a conocer la bibliografía.
8. Soy capaz de relacionar la teoría con la práctica.
9. Motivo a los alumnos para que participen en clases.
10. Realizo actividades de investigación fuera de clases.
11. Extraclases doy asesorías a los alumnos para mejorar su aprendizaje.
12. Establezco una relación de igualdad entre los alumnos.
13. Estimulo la actividad de reflexión de los alumnos respecto a los temas que se están tratando.
14. Soy puntual en las clases, tanto en la entrada como en la salida.
15. Soy justo a la hora de evaluar.

Las herramientas que se utilizarán en el taller serán:

1. *Listas de Calidad Personal (LCP)*: Son útiles para obtener un mejoramiento continuo en la realización de un trabajo y para la mejora de la calidad de vida fuera del trabajo. Para algunos, las listas de calidad personal han demostrado ser una manera simple pero de gran alcance para hacer frente a la frustración del trabajo y de la vida diaria.

Los primeros en aplicar este concepto fueron Roberts & Sergesketter (1993). Sus LCP consisten en mantener diariamente un registro de las mejoras en los hábitos personales y en las actividades en el trabajo. Una marca se hace a seis u ocho de las mejoras registradas cada vez que se comete una “falta”. Los “defectos” totales se grafican cada semana para reducir el número de defectos personales.

2. *Hojas de registro*: Éstas nos ayudarán para registrar periódicamente algunas de las actividades que debe desarrollar el docente para mejorar su calidad personal, las actividades que deben de monitorear los docentes ya fueron planteadas anteriormente.

Las actividades a monitorear en las hojas de registro se tomarán como defectos una vez que no se cumplan, para esto se hará una marca por cada actividad que no realice el docente durante cada día, al término de cada semana se hará un conteo de los defectos por cada semana para poder determinar tanto el número de defectos semanales como mensuales.

Se debe actuar con total transparencia para lograr determinar qué defectos son más frecuentes que otros y dar soluciones para eliminarlos.

Para medir los resultados que se están obteniendo desde la implantación del taller, se utilizarán cuestionarios que se aplicarán a los estudiantes. Proponemos que se apliquen cuestionarios sencillos a los alumnos cada mes y después aplicar un cuestionario final. El cuestionario mensual que se aplique nos permitirá determinar si los docentes están poniendo en práctica las actividades que se determinaron monitorear, se propone aplicar un cuestionario antes de iniciar con el taller de calidad para saber la situación actual del desempeño de los docentes de un curso, otro un mes después de haber empezado el monitoreo de las actividades planteadas a los docentes y se aplicará otro cuestionario un mes después de implantado el taller para analizar los cambios que se han obtenido, y así tomar medidas de solución, si es que no se han logrado mejorías. El cuestionario final (semestral) servirá para evaluar los resultados del taller, con esto obtendremos una visión para determinar si realmente los docentes mejoraron su desempeño durante el curso.

Una vez recolectada la información hay que analizarla, para esto utilizaremos algunas herramientas estadísticas como: análisis de pareto, para determinar la prioridad de las actividades que requieren un mejoramiento inmediato, es decir, qué actividad o actividades no se ponen en práctica, antes y después de la implantación del taller; determinaremos el número de defectos mensuales por docente, mediante un gráfico de control y determinar las causas y las posibles soluciones con ayuda de un diagrama de causa-efecto, también utilizaremos histogramas, entre otras herramientas.

Se hará un análisis comparativo entre los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados antes del inicio del taller y un mes después de haber iniciado la propuesta para constatar si realmente se han obtenido mejorías en el desempeño de los docentes, igual se procederá con las hojas de registro; se hará una comparación semanal o mensual para verificar si el número de defectos ha disminuido o no.

Para interpretar los resultados compararemos los resultados analizados con las herramientas estadísticas planteadas, es decir, se analizarán las diferencias existentes entre los resultados

obtenidos antes de iniciar el taller y un mes después, también verificaremos las diferencias que se están teniendo mensualmente con la implantación del taller y en qué porcentaje se han tenido mejoramientos.

Determinar el número de defectos mensuales que tienen los docentes nos permitirá asimismo determinar qué actividades se dificultan.

Finalmente, con el cuestionario global se determinará si realmente ha resultado productivo el taller y hemos logrado un mejoramiento de la calidad en la educación, tomando como base el mejoramiento de la calidad personal de los docentes.

Para lograr que el mejoramiento de la calidad del desempeño de los docentes sea efectiva, se propone continuar con la aplicación de las hojas de registro, pero ahora los docentes aprenderán a analizar los datos por sí mismos, para que sea parte de sus actividades diarias. Los docentes entonces tendrán las herramientas necesarias para seguir incrementando su calidad personal, como parte del mejoramiento de su desempeño docente.

Planteamos la idea de que al final de cada semestre se siga aplicando el cuestionario global a los alumnos, para seguir constatando que los docentes continúan realizando el monitoreo de las actividades planteadas; es necesario seguir constantemente con el análisis de los datos que se vayan obteniendo al final del semestre. La idea del taller es crear y mantener una cultura de calidad que permita a los docentes, por sí mismos, estar en un reto constante del mejoramiento de su desempeño.

Conclusiones

La calidad inicia con conceptos pero implica acciones. Para actuar es necesario concientizar a todas las personas que intervienen en el proceso educativo, no solamente a una parte de ellos, ya que dentro de una universidad o colegio, hasta el de más alto cargo educativo debe preocuparse por mejorar la universidad y sobre todo el nivel de calidad de la educación.

El mejoramiento continuo es el pilar de la calidad personal. La aplicación de los principios y procedimientos de la calidad personal es una propuesta que ayudará a mejorar nuestra calidad en la educación, ya que se enfoca hacia los seres humanos para que trabajen en equipo, poniendo en alto las capacidades y habilidades para mejorar su calidad como personas.

Para mejorar la sociedad en la que vivimos es imprescindible la calidad personal, por tal motivo, para mejorar la calidad en la educación es necesario adoptar una cultura de calidad personal en todos los miembros de las universidades y/o colegios.

Se sostiene que la única forma de lograr la implantación de una cultura de la calidad en las organizaciones es promocionando la calidad personal.

Para lograr éxito rotundo en nuestra vida diaria tenemos que adoptar nuevas concepciones, capacidades y habilidades que nos muestren el camino para llegar a la calidad total.

Bibliografía

- Castañeda, L. (2001). *La calidad la hacemos todos*. 7ª. impr., Poder, México.
- Juran, J. M. y Gryna, F. M. (2003). *Análisis y Planeación de la Calidad*. 3ª. ed., Mc Graw-Hill, México.
- Ojeda, M. M. (2001). “La calidad personal: qué es y cómo se logra”. *La Ciencia y el Hombre*, Universidad Veracruzana.
- Ojeda-Ramírez, M. M., J. Beltrán y G. de León, (1996). Mejoramiento continuo de la calidad en la educación superior. Traducción del artículo: Continuous Quality Improvement in Higher Education, *Internacional Statistical Review*, 63, 1, 35-48.
- Roberts, H. V. & Sergeketter, B. F. (1993). *Quality is Personal: A Foundation for Total Quality Management*. New York, NY: The Free Press.
- http://www.euram.com.ni/pverdes/Articulos/Juan_bautista_arrien_138.htm. La Calidad de la Educación se traduce en una Persona de Calidad.
- <http://www.innovemos.unesco.cli/red/sm/bib/9.act>. Calidad de la enseñanza en tiempos de cambio: en Psicología y Educación.
- <http://www.monografias.com/trabajos14/taller/for>. Curso Taller: Hacia una educación Universitaria de Calidad y Mejora Continua.

Siendo rector de la Universidad Veracruzana
el doctor Víctor A. Arredondo,
La Calidad de la Educación Superior. Análisis y perspectivas
se terminó de imprimir en octubre del 2004, en Xalapa, Veracruz, México.