

LA CALIDAD EN EL ÁMBITO DE LA EDUCACIÓN

Milagros Cano Flores*

I. INTRODUCCIÓN

La reciente apertura de nuestras fronteras al mercado internacional nos obliga con prioridad a desarrollar, en el ambiente de las organizaciones mexicanas, una cultura de calidad y productividad que permita elevar la competitividad de los bienes y servicios que el país genera.

W. Edwards Deming (en su obra “Calidad, Productividad y Competitividad, la salida de la crisis”), hace más de tres décadas, señalaba que la calidad es una vía para la productividad, y que ésta, a su vez, permitía mantener una posición competitiva firme. El día de hoy, hablar de competitividad es hablar realmente de sobrevivencia.

Mantenerse competitivo en un entorno altamente cambiante, implica desarrollar fórmulas imaginativas que den respuesta a situaciones concretas, definidas, así como la decidida y comprometida participación de todos los sectores involucrados (público, privado y social) para convertirlas en proyectos concretos de mejoramiento.

En este marco de condiciones, la educación es un núcleo de primer orden de donde emanan la ideología y formación de los impulsores de estas economías y mejoras sociales. Se requiere, por tanto, de sistemas e instituciones de carácter educativo que respondan a los desafíos planteados en todos los grupos y en todos los ámbitos de la sociedad. La educación, en forma definitiva, ha de responder al reto de la calidad.

La calidad se refiere no sólo a la mejora en la eficiencia y/o la eficacia en el logro de los productos deseados, sino también a la definición cualitativa de esos mismos deseos, expresados en objetivos de la educación, en congruencia con el proyecto de la nación. No es sólo tener mejores egresados, mejores productos de investigación o mejores acciones de difusión y extensión. Es, también, una definición que hace viables las opciones de qué educación queremos, en función del país que deseamos.

En el mundo de los negocios y la manufactura, el impulso para aumentar la calidad del producto y para motivar el interés por la calidad en cada etapa del proceso en la que el producto se concibe, diseña, fabrica, promueve y vende ha sido una preocupación central en los últimos veinte años. Las compañías y los individuos han ganado reputación al promover la Administración de la Calidad Total, lo que sería el ISO 9000, y al explotar las ventajas de competitividad que un programa de aseguramiento de calidad conlleva.

* Investigadora del Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas de la Universidad Veracruzana.

II. LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Las instituciones educativas de educación superior, analizan recientemente y en forma sistemática, la evaluación y el progreso en la calidad de la enseñanza, el aprendizaje y la investigación, por las mismas razones que motivaron a la comunidad empresarial a buscar cambios radicales, y a obtener el valor máximo de los recursos financieros disponibles.

La calidad de las instituciones educativas se debe definir y visualizar en un sentido integral, adoptando un enfoque de totalidad y globalidad de las mismas; en donde todos y cada uno de los elementos que conforman un centro educativo son considerados como susceptibles de estudio y análisis bajo criterios definidos de calidad.

Se adopta por tanto, una concepción holística y sistémica en la que todos los componentes interrelacionados contribuyen al efecto global de un modo integrado; estando determinada la calidad por la conjunción dinámica de los elementos concurrentes.

Las instituciones educativas son espacios de reflexión y de elaboración de cultura, caracterizada ésta por su singularidad diferencial y por el desafío que supone de mejora existencial, académica y relacional para cuantas personas contribuyen a su gestación y desarrollo.

Las instituciones educativas a diferencia de otras organizaciones son complejas, y esta complejidad se evidencia desde su propia definición. Por ejemplo, la educación no se puede entender como un objeto o producto físico, sino más bien como un servicio que se presta, como un servicio social; mismo que se dificulta desde su propia conceptualización, por aspectos como los siguientes¹

1) La educación es una realidad compleja en sí misma. Afecta al ser humano en su totalidad y el producto que se obtiene de ella es difícil de definir; como lo es también la determinación de los métodos o medios para lograrla.

2) Existen notables diferencias entre las conceptualizaciones sobre educación. Los criterios son dispares con relación a las metas a obtener y a los procesos a seguir.

3) La actividad mental no es evidente. Se infiere a través de los efectos que produce; no se puede medir el intelecto sino las manifestaciones externas de su actividad intelectual o mental.

4) El educador es un ser libre. Su comportamiento es resultado de su propia decisión; el tipo de enseñanza y los modelos y procedimientos utilizados constituyen una elección libre, personal.

Aparte de lo mencionado anteriormente, en las instituciones educativas inciden variables de diversa naturaleza, lo que hace que su estructura y operación como organizaciones no sea una tarea nada fácil.

¹ Samuel Gento Palacios. *Instituciones Educativas para la calidad total*. (Madrid: Editorial La Muralla, S.A., 1996),. Págs. 51-52.

III. CONCEPTO DE CALIDAD EN EL ÁMBITO DE LAS ORGANIZACIONES

El concepto de calidad es un término polémico que tiene una estrecha relación con quienes intervienen en su definición, a partir de sus posiciones políticas y académicas, así como de los estratos económicos que representan, supeditándose estas ideas a la subjetividad de los propios individuos.

Suele considerarse como interpretaciones de calidad, entre otras: los atributos del producto, los fines utilitarios que se persiguen con él, la satisfacción de las necesidades, su relación de costo, la existencia del mercado y la oportunidad del servicio.

En general, se puede afirmar que existen tantas concepciones como intereses de personas y/o consumidores. Una aportación es la de la Real Academia Española que destaca: “es un rasgo atribuible a entidades individuales o colectivas cuyos componentes estructurales y funcionales responden a los criterios de idoneidad máxima que cabe esperar de las mismas, produciendo como consecuencia aportaciones o resultados valorables en grado máximo, de acuerdo con su propia naturaleza”².

Centrándonos en el campo de la organización de instituciones, se subrayan los siguientes conceptos sobre calidad: ³ Crosby, P. B. (1979): “La acomodación a las exigencias del cliente”. Deming, W. E. (1981): “Contribución a la satisfacción de las necesidades de los clientes”. Juran, J. M. (1988): “La adecuación para el uso que se destina”. Tenner, A. R. Y Detoro, I. J. (1992): “Estrategia que ofrece bienes y servicios que satisfagan completamente a los clientes externos e internos, atendiendo a sus expectativas explícitas”. Este concepto de doble cliente, nos sitúa, por una parte, ante quienes compran o reciben el producto o servicio (cliente externo); y por otra, ante los trabajadores o empleados en las distintas unidades de una organización (cliente interno). La satisfacción ha de extenderse a ambos.

No obstante, hoy, a partir de la propuesta de calidad total, se considera como elemento determinante la satisfacción del cliente, así la calidad tiene que ver con el hecho de que los usuarios o consumidores queden satisfechos con el producto o servicio, es decir, el concepto de calidad va más allá que el simple cumplimiento de ciertas especificaciones, puesto que esto no asegura que el cliente esté satisfecho. La calidad no es un status, sino un proceso de mejora continua.

La calidad tiene que ver con la calidad de vida de las gentes de la organización; también tiene que ver con la calidad en el trato que se da a los clientes, sobre todo esto; calidad en las relaciones interpersonales de los miembros de la organización, y calidad hasta en la forma de ser y actuar de los individuos dentro y fuera del medio ambiente laboral, de trabajo. El concepto de calidad es, en la actualidad de las organizaciones, esencialmente una filosofía; una manera de vivir. Dan Ciampa⁴ nos explica la calidad total en los siguientes términos: “la calidad total puede definirse en por lo menos tres maneras

² Real Academia Española. *Diccionario de la Lengua Española*. (Madrid: Editorial Espasa Calpe, 1992) Pag. 98.

³ Samuel Gento Palacios. *Op.cit.* Págs. 11-12.

⁴ Dan Ciampa. *Calidad total: guía para su implantación*. (México: Editorial Addison-Wesley Iberoamericana, 1993). Pág. 7

distintas. Una es describir el proceso unificador que constituye la base de toda la estrategia, la planificación y la actividad de una empresa que adopte su filosofía. Expresado en forma sencilla, dicho principio es la dedicación total al cliente. Una empresa con un objetivo de calidad total firmemente establecido se dedica por entero a la satisfacción del cliente en toda forma posible. En una organización así, todos los miembros participan en el mejoramiento de la capacidad de ésta para alcanzar semejante dedicación; todas las actividades de todas las funciones se diseñan y se realizan para satisfacer todos los requerimientos del cliente final y exceder sus expectativas...”.

Como se puede advertir, la calidad involucra todas las actividades de la organización que están implícitas, en alcanzar un objetivo, desde la planeación estratégica de ella, hasta la planeación de las actividades de las áreas funcionales, las operativas, y sobre todo, las actividades o tareas individuales, integradas conjuntamente en los propósitos de la organización como un todo, incluyendo a los dirigentes.

Philip Crosby⁵ por su parte, opina que: “la calidad en realidad no cuesta. No es un regalo, pero es gratuita. Lo que cuesta dinero son las cosas que no tienen calidad. Todas las acciones que resultan de no hacer bien las cosas la primera vez”. De aquí podemos inferir que la productividad es resultado de la calidad.

Rubén Roberto Rico⁶ nos precisa el concepto de lo que es la calidad cuando establece lo siguiente: “¿Qué es la calidad? Origen: del latín *Qualitatem*. Significado: atributo o propiedad que distingue a las personas, a bienes y servicios.

La calidad debe necesariamente, estar relacionada con el uso y el valor que satisface el requerimiento de los clientes. Esta propuesta implica Nivel de Excelencia, pero algo excelente no es algo caro y lujoso sino adecuado para su uso. Son los clientes y la empresa o institución misma, y no los competidores, los que condicionan la vida de las organizaciones pudiendo éstas alcanzar, según su comportamiento, cualesquiera de los estados extremos: el éxito o la desaparición.

Condición necesaria pero no suficiente: Calidad es la suma de los valores agregados que se incorporan al producto y/o servicio a lo largo del proceso. Condición suficiente: Y que los clientes extraen de ellos, es decir, es el valor final del cual los clientes satisfacen sus necesidades y expectativas.

Se confirma con esto que la calidad es inherente a una relación de la decisión del cliente, pero también está referida a las características internas de la propia organización. Un organismo o institución sin condiciones de calidad en todos sus órdenes, de ninguna manera podrá ofrecer productos o servicios de calidad, esa es la mística; por ello, el nuevo enfoque es total y no fragmentario o puramente conceptual: es de hecho.

⁵ Phil Crosby. *La calidad no cuesta* (México: Editorial C.E.C.S.A.1996). Pág. 9

⁶ Rubén Roberto Rico. *Calidad estratégica total*. (Buenos Aires: Editorial Macchi, 1993). Págs. 4-5

IV. LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN.

El trasladar el concepto de calidad a la educación, en particular a la educación superior, implica que nos ubiquemos analizando las características generales que le dan una imagen propia a las actuales políticas académicas tanto a nivel del sistema de educación superior como también a nivel institucional.

Una de estas características centrales tiene que ver con las ideas que definen y sustentan la imagen propia de los programas académicos y que vinculan o interrelacionan conceptos y aspectos tales como excelencia y calidad académica, compromiso social, corresponsabilidad social y pertinencia social.

En este aspecto, en esta perspectiva, encontramos que, a nivel del sistema de educación superior, se propone como eje de la reforma la excelencia académica y la pertinencia social. Se pueden construir conceptos y propuestas que formen parte de la cultura de las Instituciones de Educación Superior y permitan dar respuesta a dos interrogantes: ¿qué es la calidad? ¿calidad para quién?

Es un tanto complicado llegar a un acuerdo general, o a una definición universal de este concepto. En una primera aproximación se puede establecer que la calidad puede definirse como una satisfacción de necesidades con la que se debe orientar o dar salida a los requerimientos de un conjunto de actores y sectores involucrados con el quehacer institucional.

En este orden de ideas, la calidad es la búsqueda de un equilibrio dinámico entre dos vertientes, por un lado, las necesidades de los sectores sociales y exigencias de los actores individualmente involucrados con las Instituciones de Educación Superior, y por el otro, los objetivos y funciones de éstas.

Con esta intención, es conveniente agrupar los fines y objetivos de la educación superior en cuatro misiones fundamentales:⁷

1. Una misión comprometida con el desarrollo del conocimiento (aspecto medular de la educación superior).
2. Una misión comprometida con la formación del individuo en una perspectiva humanística.
3. Una misión comprometida con la formación de profesionistas que la sociedad necesita.
4. Una misión comprometida con ser agente de cambio de la sociedad.

Entendida la calidad como concepto y como realidad, tiene un carácter multidimensional.

La educación superior de calidad por tanto, es un proceso permanente que busca un equilibrio dinámico que requiere de una visión integral de las cuatro misiones de la educación superior.

Los componentes tanto intrínsecos como extrínsecos deben guardar una relación de interdependencia; ya que en educación puede afirmarse que no hay calidad verdadera sin pertinencia y, consecuentemente, no hay pertinencia sin calidad.

⁷ J. M. Dodger Corte. *Medidas para asegurar la calidad total en la educación superior: calidad social*, Revista de la Educación Superior, (Octubre-Diciembre 1995), Pág. 109.

El término pertinencia es un concepto ambivalente en el que se destaca un significado académico, que hace referencia a una calidad en el conjunto de procesos que integran el sistema de educación superior; y un significado político, que hace referencia a una estrecha relación con la equidad, con condiciones de vida y bienestar social, esto es, calidad social, cuyos indicadores más significativos son: ingreso, salud, vivienda, educación, recreación, información, participación política y legalidad; que en países de alto desarrollo pueden aumentar, pero que en sociedades en vías de desarrollo no alcanzan siquiera condiciones mínimas de bienestar.

El conocimiento es considerado como eje principal de la educación superior, relacionado con una imagen institucional.

Tomando como referencia las distintas propuestas y perspectivas que aparecen en la literatura,⁸ podemos acercarnos al concepto de calidad en las instituciones educativas partiendo de los criterios utilizados con mayor frecuencia, entre los que destacan:

A.- Calidad como prestigio / excelencia.

Desde este punto de vista se entiende por calidad el prestigio o reputación académica y social que tienen determinadas instituciones acreditadas, y que las distingue unas de otras. Ante las dificultades para aislar los factores que determinan esta distinción, se asume que este prestigio no puede ser evaluado directamente por procedimientos objetivos sino mediante el juicio de expertos en este campo.

B.- Calidad en función de los recursos.

Quienes definen la calidad desde esta perspectiva consideran que son los recursos humanos, económicos, físicos, etc., los que establecen las diferencias entre los centros. Se asume que existe calidad cuando se cuenta con estudiantes excelentes, profesores cualificados y con alta productividad, y un equipamiento apropiado y moderno.

C.- Calidad como resultados.

Frente a la visión de la calidad sobre los recursos encontramos las aproximaciones centradas sobre los resultados (productos). En estos casos se parte del supuesto que una institución tiene calidad en la medida que contribuye al éxito de sus egresados, por lo que son los resultados de los alumnos los que determinan la valoración de una institución.

D.- Calidad como cambio (valor añadido).

Desde este enfoque se entiende que una institución tiene más calidad en la medida que tiene una mayor incidencia sobre el cambio de conducta de los alumnos. Ello significa definir la calidad en términos de “valor añadido”. Las instituciones de mayor calidad son aquellas que tienen más impacto sobre los conocimientos de los alumnos, la evolución de su personalidad y el desarrollo de su carrera.

⁸ Rodríguez citado por H. Salmerón Pérez, *Evaluación educativa. Teoría, metodología y aplicaciones en áreas de conocimiento*. (Granada: Grupo Editorial Universitario, 1997) . Pág. 153.

E.- Calidad como adecuación a propósitos.

Este enfoque asume un punto de vista práctico a la hora de definir la calidad. Se entiende que no cabe hablar de calidad en abstracto, sino como lo que es bueno o adecuado para algo o alguien. Por ello, la estimación de la calidad de una institución siempre deberá estar referida a los fines educativos señalados en el marco legal, los objetivos propuestos o la satisfacción de las necesidades de los alumnos como clientes de la institución.

F.- Calidad como perfección o mérito.

Procede considerar un concepto sobre la calidad educativa basado en la consistencia de las cosas “bien hechas”, que no sólo responden a los requisitos legales y/o a los controles técnicos, sino que tanto en los procesos como en los productos se apuesta abiertamente por la perfección, por el “mérito frente al valor”.

G.- La calidad total como meta.

Un centro será más valorado en la medida que se preocupa más por establecer sistemas de control interno que permitan asegurar que los procesos educativos se realizan adecuadamente. Se supone que cuando la organización y el funcionamiento de un centro se rige por principios de calidad, también lo serán sus resultados. Por ello se considera que la mejor forma de incidir sobre los productos es tratando de lograr la mayor adecuación / perfección / calidad sobre los procesos.

Las Instituciones de Educación Superior tienen entre sus requisitos de calidad, definir políticas académicas participativas, creativas, críticas, innovadoras, de cambio y práctica institucional, con consistencia y en congruencia con los objetivos generales de las instituciones y concepción integral de sus procesos.

En esta perspectiva, un mecanismo de aseguramiento de la calidad se relaciona con la evaluación de los resultados y los rendimientos de los procesos.

V. CONCLUSIONES

Las Instituciones de Educación Superior son campos de conocimiento, en donde su estructura organizacional permite la aproximación y construcción de objetos de estudio, su reproducción, transmisión y explicación. Mas el aseguramiento de la calidad está relacionado con la gestión, la dirección, la participación de todos y cada uno de los actores de los distintos procesos: educativo, administrativo, financiero, de planeación, gestión y dirección, vinculación con el entorno inmediato y con los ámbitos internacionales, sustentados en una filosofía, con valores compartidos, eticidad, en donde los actores reconozcan en su actitud colaborativa y en sus funciones, una cultura organizacional, en donde calidad, eficiencia, eficacia, participación de los actores-integrantes, procesos, servicios y productos se conciben integralmente.

El mecanismo de aseguramiento de la calidad se relaciona con la gestión, la dirección, la participación, la discusión, la filosofía, los valores, la ética y la cultura organizacional, y tienen como referente la eficiencia y la eficacia de los

actores del proceso, de los procesos de los productos y servicios y del sistema integral.

Además, el aseguramiento de la calidad (calidad social), está relacionado con el reconocimiento, construcción, reproducción y difusión de principios y conocimientos universales, en donde, las especificidades del contexto inmediato en el que se actúa (ambiente o entorno), constituyen también la esencia del quehacer de las Instituciones de Educación Superior, al cual deben ofrecer respuesta para modificar sus condiciones de vida y bienestar.

Por tanto, sólo se podrá sustentar el aseguramiento de la calidad, más allá de la generación de índices y parámetros, cuando realmente se vuelva una actitud y una cultura colaborativa, socialmente reconocida, ejercida y trascendente.

BIBLIOGRAFÍA

- 1.-CIAMPA, D. (1993): Calidad total: guía para su implantación. ADDISON-WESLEY IBEROAMERICANA, México.
- 2.-CROSBY, P. (1994): La calidad no cuesta. C.E.C.S.A., México.
- 3.-DEMING, W. E. (1989): Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. DIAZ DE SANTOS, S. A., Madrid.
- 4.-DOGER CORTE, J. M. (1995): Medidas para asegurar la calidad en la educación superior: calidad social. En REVISTA DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR. ANUIES, México.
- 5.-GENTO PALACIOS, S. (1996): Instituciones educativas para la calidad total. LA MURALLA, S.A. Madrid.
- 6.-KAUFFMAN GONZÁLEZ, S. H. (1997): Temas selectos acerca de la administración de calidad y excelencia. COLEGIO DE GRADUADOS EN ALTA DIRECCIÓN, México.
7. REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (1992). Diccionario de la Lengua Española. ESPASA CALPE, Madrid.
- 8.-RICO, R. R. (1993): Calidad estratégica total. MACCHI, Buenos Aires, Argentina.
- 9.-SALMERÓN PÉREZ, H. (Editor) (1997): Evaluación educativa. Teoría, metodología y aplicaciones en áreas de conocimiento. GRUPO EDITORIAL UNIVERSITARIO, Granada.