

22

CALIDAD TOTAL EN EL ESCENARIO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

TOTAL QUALITY IN THE HIGHER EDUCATION SCENARIO

Fernando Fonseca Camargo¹

E-mail: fernando.fonseca@uniminuto.edu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1409-3423>

¹ Corporación Universitaria Minuto de Dios. Centro Regional Madrid (CRM). Bogotá. Colombia.

Cita sugerida (APA, sexta edición)

Fonseca Camargo, F. (2019). Calidad total en el escenario de la educación superior. *Revista Conrado*, 15(70), 163-167. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>

RESUMEN

En la actualidad las evaluaciones de la calidad en el sistema educativo han adquirido gran importancia. A pesar de entenderse que por su naturaleza las evaluaciones de calidad conllevan a un mejoramiento continuo, existe un alto grado de desacuerdo acerca de lo que es la calidad educativa, cómo medirla y mejorarla. Partiendo del hecho, de que cuando se habla de la calidad educativa se prefiere el término como subjetivo, es importante conocer sus características, origen, y el desarrollo de la misma. Entorno a esto, existen diversidad de posturas y reflexiones, que evidencian algunos de los riesgos y desventajas que dichas evaluaciones conllevan, pero también permiten evidenciar algunos aportes del modelo Calidad Total que son favorables para la educación.

Palabras clave:

Calidad educativa, evaluación, sistema de calidad.

ABSTRACT

Currently, evaluations of quality in the education system have acquired great importance. Although it is understood that by their nature, quality evaluations lead to continuous improvement, there is a high degree of disagreement about what is educational quality, how to measure it and improve it. Starting from the fact, that when we talk about educational quality, the term is prefixed as subjective, it is important to know its characteristics, origin, and the development of it. Surroundings to this, there are a diversity of positions and reflections, which show some of the risks and disadvantages that such evaluations entail, but also allow us to show some contributions of the Total Quality model that are favorable for education

Keywords:

Educational quality, evaluation, quality system.

INTRODUCCIÓN

La calidad educativa, es un término difuso; esto es coherente teniendo en cuenta que las definiciones de calidad varían, dado a que existen diferentes perspectivas, no se puede dar una correcta o única definición de lo que es calidad. Por otra parte, la calidad y evaluación están estrechamente relacionados, a tal punto que no podría entenderse la una sin la otra; se puede decir que al tratar el tema de calidad es porque implícita o explícitamente se ha realizado una evaluación con algún criterio.

A nivel mundial las evaluaciones o pruebas educativas son una política de Estado de los países, un propósito común en la mayoría de los países es que tiene como propósito la medición de las competencias de los estudiantes, pero su fin o utilidad puede ser diversa, así mismo puede tener en cada país efectos diferentes, lo que sí está claro es que la calidad se consolida como una cultura de las instituciones de educación superior, Schmelkes (2010), establece un modelo que contiene los principios que se deben incluir en todo proceso de evaluación de calidad educativa que al complementarse con lo establecido por Granados (2013), quien propone el modelo de Calidad Total o también conocido como ciclo de Deming, usado por las ciencias administrativas aplicado en el escenario educativo puede ser un generador de proyectos y planes de acción orientados al mejoramiento continuo y a la búsqueda de altos estándares de calidad en las instituciones de educación.

DESARROLLO

El trabajo se basa en una investigación descriptiva-explicativa de tipo documental desde la revisión bibliográfica de artículos y textos relacionados en las presentes referencias, los artículos seleccionados presentan diversidades en su metodología como estudios empíricos o revisiones bibliográficas que se consideran de gran importancia y aporte para el desarrollo del estudio.

Para Acevedo (2017), la calidad educativa es un término difuso, teniendo en cuenta que las definiciones de calidad varían, dado a que existen diferentes perspectivas, no se puede dar una correcta o única definición de lo que es calidad. Gonzalo (2014) quien es citado por Mosquera (2017), hace una afirmación en este sentido: *“Es poco congruente hablar de calidad sin hablar de evaluación, puesto que tildar una cosa como algo que tiene calidad exige realizar una medida, compararla con un referente ideal y elaborar un juicio sobre la adecuación del objeto o sujeto evaluado al referente utilizado”* (p. 132). Se puede decir que al tratar el tema de calidad es porque implícita o explícitamente se ha realizado una evaluación con algún criterio.

Cada persona, tiene una idea distinta de lo que se entiende del concepto de calidad por esto se puede decir que es un término subjetivo, lo que no se debe desconocer es que existe un acuerdo en que se habla de la calidad cuando están cubiertas o superadas todas las expectativas, ya sea de un producto o servicio. Referente a esto, Rupérez (1994), citado por Marmolejo, Arango & Padilla (2017), afirman que *“la calidad no es sólo calidad producida sino también y, sobre todo, calidad percibida”*.

En el campo educativo, es importante conocer las raíces de cómo se originó y evolucionó el término. Los procesos de calidad se originan en Japón específicamente en el ámbito empresarial, y después se multiplicó a otros servicios sociales, como al de la educación, donde se inicia introduciendo nuevas técnicas preventivas del error centradas en el control de la calidad durante el proceso y no tras el proceso, conformando el término la Calidad Total.

Para Robledillo & Velázquez (2013), la gestión de una organización a través de un sistema de Calidad Total requiere conocer previamente los niveles vigentes de calidad de la gestión y de los resultados en una empresa. Una de las herramientas más completas para obtener este conocimiento es la realización de una autoevaluación, este proceso permite generar un conocimiento y valoración de los diferentes aspectos de una organización, involucrando a los participantes en cada proceso, autores como Hernández, Marulanda & López (2014), señalan la importancia de la creación e identificación del conocimiento como proceso colectivo.

Esta función de autoevaluación fue adoptada en los procesos valorativos y de calidad en el escenario de educación, y sigue vigente a pesar de ser cuestionada por autores como Gómez, Zamora & Torres (2014). Quienes manifiestan su inconformismo por la falta de inclusión y protagonismo de los docentes en este proceso, argumentando que no puede haber calidad académica si las prácticas en el aula continúan centradas en formar para la sociedad feudal o industrial, y no para la sociedad del conocimiento.

En la década de los 80 y principios de los 90, de forma legal y en el ámbito internacional fue creada la International Association for the Evaluation of Educational Achievement, su función es promover y realizar estudios internacionales de evaluación educativa, también durante ese periodo se sitúan los primeros intentos de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos), por elaborar una serie de indicadores sociales cualitativos. Estas acciones pueden considerarse como el origen del proyecto INES con propósitos de desarrollar indicadores de evaluación del sistema educativo, este proyecto va de la mano a otro comparativo también promovido por la OCDE conocido como el proyecto PISA.

Como todo proceso la evaluación de la calidad posee riesgos o limitaciones; las evaluaciones de acreditación para las instituciones de educación superior se han convertido en un foco de cuestionamientos y se ha perdido la credibilidad en estos procesos realizados por organismos externos, Uribe (2013), manifiesta que los procesos son extensos y descontextualizados; para Galaz,(2014); y Mendoza (2003), no se evalúan productos de desempeño, falta ética y transparencia en los procesos de evaluación; autores como Moreno (2010); Hernández, Tobón & Vázquez (2015), aducen la falta de participación de los diferentes actores en la gestión e implementación de los procesos académicos, Casillas, Ortega & Ortiz (2015), señalan la ausencia de impacto respecto a los fines de las universidades, así mismo estos autores sugieren alcanzar un enfoque que sea apropiado, basado en el análisis crítico, la revisión de experiencias y el trabajo coordinado entre todos los actores, buscando generar una visión compartida.

Como se puede evidenciar existe el problema de lograr evaluaciones objetivas de procesos difícilmente tangibles, como son los educativos, en aras de lograr que los estándares de calidad de la educación sean de calidad, debe existir una fundamentación bajo principios de igualdad para lograr los objetivos.

Como respuesta al problema evidenciado, toma importancia la propuesta de Schmelkes (2010), que se basa en la aplicación de unas características que deben ser adoptadas para lograr una transparente y eficiente evaluación de la calidad educativa. En la siguiente grafica se evidencia concretamente las características principales desde la Visión de Schmelkes (2010) (Figura 1).



Figura 1. Reto de la calidad de la educación.

Toda evaluación es un proceso que depende de las entradas y necesita transformarse continuamente para mejorar el resultado y asegurar la calidad, así pues, teniendo como fin la mejora continua, un proceso de evaluación genera información que a su vez se convierte en conocimiento. **“Sin conocimiento, una organización no se podría organizar”.** (Davenport & Prusak, 2001)

Para lograr el aseguramiento de la calidad se hace necesario adicionar a las características señaladas por Schmelkes (2010), un proceso eficiente, y para ello una herramienta basada en las ciencias de la administración propuesta por Granados (2013), es el ciclo de Deming o PDCA (Plan, Do, Check, Act) o conocido como Calidad Total, esta estrategia de gestión se basa en el principio de la mejora continua de la gestión de calidad en las organizaciones, para Buenaño Lliguin & Tierra Satán (2017), **“es una herramienta clásica y esencial para la correcta mejora continua de la organización, es un símbolo de mejora continua que es aplicable en cualquier campo de una actividad con el fin de asegurar el mejoramiento de dichas actividades”.**

Esta herramienta puede ser usada o adaptada para una evaluación sistemática como lo es el proceso para la calidad educativa, los resultados de la implementación de este ciclo permiten a las organizaciones una mejora integral de la competitividad, de los productos y servicios, mejorando continuamente la calidad, y aumentando la rentabilidad de la organización (Walton & Deming, 2004) (Figura 2).



Figura 2. Ciclo de Deming.

Para Granados (2013), se debe seguir estas cuatro fases, que en primer lugar ayudarán en el proceso de la obtención y entrega de información, que a su vez logra una correcta toma de decisiones, este proceso de mejora

continúa funciona en el escenario de enseñanza-aprendizaje, para establecer los indicadores de la calidad educativa, entendiendo la diversidad del proceso y reconociendo las dificultades y condiciones de las instituciones, como parte del proceso permite definir objetivos, implementar actividades y seguir su secuencia previamente programada.

A continuación, se relacionan las consecuencias positivas que según Granados (2013), se pueden esperar de un proceso de evaluación bien estructurado:

- Aporta un mayor conocimiento e información sobre los sistemas, teniendo en cuenta que la evaluación es un proceso que genera información.
- La evaluación, permite poner de manifiesto de una manera más precisa aspectos o procesos que de otra manera permanecen ocultos.
- Permite el diagnóstico de la situación a partir del uso de indicadores.
- Sirve de ayuda en la conducción de procesos de cambio.
- Contribuye a la mejora de la organización y funcionamiento de los centros educativos.

CONCLUSIONES

Las herramientas que son empleadas en el contexto de las ciencias administrativas se pueden extrapolar al escenario de la calidad educativa, permitiendo que cualquier organización de carácter educativo gubernamental o privada se mida por sus resultados, que a su vez se obtienen por medio de las evaluaciones, si bien este proceso ha generado controversia en el campo de la educación, pueden ser visto desde la óptica favorable o desfavorable, según el enfoque.

El hecho que la evaluación sea realmente un estímulo de la calidad o un freno a la misma dependerá, por tanto, de las características del sistema de evaluación que se utilice. Lo que sí es claro es que se hace necesario efectuar de manera permanente estas evaluaciones ya que permiten trazar nuevos objetivos o replantear los existentes.

Para finalizar, han de considerarse tanto las implicaciones de la calidad educativa como los riesgos de las potencialidades mencionadas anteriormente. Se puede notar que el aplicar sistemas de evaluación de la calidad tiene influencia sobre la educación y los criterios que se toman en la evaluación determinan las exigencias del programa y de los actores que intervienen en el escenario educativo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo, A. (2017). ¿Por qué calidad y no excelencia educativa? Una breve reflexión sobre la calidad educativa en Colombia. *Revista Latinoamericana de Ensayo y opinión*, 20, Recuperado de <http://critica.cl/educacion/por-que-calidad-y-no-excelencia-educativa-una-breve-reflexion-sobre-la-calidad->
- Buenaño Lliguin, Y. M., & Tierra Satán, J. P. (2017) Efectos de la aplicación del ciclo de Deming/pdca (planificar, hacer, verificar y actuar) de la organización de los II juegos deportivos nacionales estudiantiles Universitarios y Politécnicos. (Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Licenciado en Cultura Física= Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Casillas, M. Á., Ortega, J. C., & Ortiz, V. (2015). El circuito de educación precaria en México: una imagen del 2010. *Revista de la Educación Superior*, 44(173), 47-83. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v44n173/v44n173a3.pdf>
- Davenport, T., & Prusak, L. (2001). *Conocimiento en Acción. Cómo las organizaciones manejan lo que saben*. Buenos Aires: Pearson Education.
- Galaz, C. A. (2014). *Evaluación y aplicación de un modelo de calidad a organismos de acreditación en Chile*. (Tesis de magister). Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Gómez, E. A., Zamora, R., & Torres, J. (2014). Los procesos de acreditación en la Universidad Autónoma de Chapingo: situación actual. *Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación*. Buenos Aires.
- Granados, G. (2013). *Calidad, Educación, Evaluación, Mejora Continua*. Recuperado de <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/en-la-educacion>
- Hernández, J. S., Tobón, S., & Vázquez, J. M. (2015). Estudio del liderazgo socioformativo mediante la cartografía conceptual. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 8(2), 105-128. Recuperado de <https://revistas.uam.es/index.php/riee/article/download/2878/3095>
- López, M., Hernández, A., & Marulanda, C. (2014). *Procesos y Prácticas de Gestión del Conocimiento en Cadenas Productivas de Colombia*. *Información tecnológica*, 25(3), 125-134. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v25n3/art15.pdf>

- Marmolejo, J. C., Arango, G., & Padilla, M. P. (2017). Propuesta de mejoramiento desde el desarrollo sostenible y la acreditación de alta calidad. experiencia del INTEP. Recuperado de https://www.academia.edu/37199812/PROPUESTA_DE_MEJORAMIENTO_DESDE_EL_DESARROLLO_SOSTENIBLE_Y_LA_ACREDITACION_DE_ALTA_CALIDAD_EXPERIENCIA_DEL_INTEP [PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DESDE EL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA ACREDITACION DE ALTA CALIDAD. EXPERIENCIA DEL INTEP](https://www.academia.edu/37199812/PROPUESTA_DE_MEJORAMIENTO_DESDE_EL_DESARROLLO_SOSTENIBLE_Y_LA_ACREDITACION_DE_ALTA_CALIDAD_EXPERIENCIA_DEL_INTEP) [PROPOSAL FOR IMPROVEMENT FROM SUSTAINABLE DEVELOPMENT AND HIGH QUALITY ACCREDITATION. EXPERIENCE OF INTEP](https://www.academia.edu/37199812/PROPUESTA_DE_MEJORAMIENTO_DESDE_EL_DESARROLLO_SOSTENIBLE_Y_LA_ACREDITACION_DE_ALTA_CALIDAD_EXPERIENCIA_DEL_INTEP)
- Mendoza, J. (2003). La evaluación y acreditación de la educación superior mexicana: las experiencias de una década. Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Panamá.
- Moreno, T. (2010). El currículo por competencias en la universidad: más ruido que nueces. Revista de la Educación Superior, 39(154), 77-90. Recuperado de http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista154_S2A1ES.pdf
- Robledillo, A., & Velázquez, D. (2013). Introducción a los Sistemas de Gestión de la Calidad Total: Modelo de Excelencia EFQM y Autoevaluación. Med. Secur. Trab, 59(232). Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2013000300002
- Schmelkes, S. (2010). Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas. México: Secretaría de Educación Pública.
- Uribe, A. P. (2013). Los factores que conforman el modelo de acreditación de alta calidad de programas académicos en Colombia, revisión desde el enfoque de la percepción. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, 5(2). Recuperado de <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/download/489/477>
- Walton, M., & Deming, W. E. (2004). El método Deming en la práctica. Bogotá: Norma.