

ARTÍCULO ORIGINAL

Propuesta de una definición de calidad para la universidad

Proposed of a Definition of Quality for the University

MSc. Félix Augusto Martin Farías Campos

Facultad de Educación a Distancia, Universidad de La Habana, República Dominicana

RESUMEN

El presente artículo se inicia valorando lo pluridimensional del vocablo calidad en Educación Superior. Se presenta asimismo una breve visión filosófica y sociológica de la calidad de la educación y realiza un análisis de varias definiciones sobre calidad. Presenta el término de predictores de calidad seguido de una descripción de los modelos de evaluación de la calidad más conocidos en el mundo. Propone diez indicadores de calidad para la educación superior y concluye con una propuesta de definición de calidad, centrando la atención en el egresado como producto del sistema, para provocar una reflexión sobre la misma por parte de los lectores y estudiosos del tema.

PALABRAS CLAVE: educación superior, calidad, indicadores de calidad, predictores de calidad, definición de calidad.

ABSTRACT

This article begins by assessing what the term multidimensional quality in higher education. A brief philosophical and sociological view of the quality of education is also presented and an analysis of various definitions of quality. It presents the term predictors of quality followed by a description of assessment models of the best-known quality in the world. It proposes ten quality indicators for higher education and concludes with a proposed definition of quality, focusing on the graduate as a product of the system, to provoke reflection on it by readers and scholars.

KEYWORDS: higher education, quality, quality indicators, predictors of quality, definition of quality.

Para trabajar el tema de la calidad es preciso tomar como punto de partida una definición que oriente el resto del trabajo científico del que se trate.

La naturaleza de la calidad de la educación superior es un asunto con un amplio contenido filosófico y de gran complejidad por la variedad de elementos que interviene para alcanzar la misma. Es necesario señalar la importancia que tiene para cualquier estudioso

de la educación superior comprender el tema de la calidad en toda su complicación, sin dejar de lado los factores que inciden en su consecución dentro de un proceso educativo.

Al observar la literatura y las experiencias de algunos países en materia de calidad, se puede notar que se han utilizado modelos de evaluación contruidos solo sobre uno o algunos de los aspectos que la componen, lo cual bien podría considerarse un desaguizado, porque se ha juzgado que existe calidad en una institución por su reputación, o se ha asumido que hay calidad cuando se dispone de los recursos académicos o financieros adecuados, o por los resultados obtenidos por la institución en solo una de sus funciones intrínsecas, o por el valor individual de los contenidos académicos, o por la apreciación del valor agregado de la educación ofrecida, es decir, por lo que el estudiante aprende durante su permanencia en la institución. En otros casos se ha identificado la calidad como la mayor o menor satisfacción de los estándares fijados por las instituciones evaluadoras o las agencias de acreditación, o por el agrado manifiesto de los empleadores de los egresados.

De la idea anterior se deduce que la evaluación de la calidad en una institución de educación superior no siempre ha asumido la complejidad misma de la calidad, razón por la cual el abordaje de esta actividad nos impone considerar lo pluridimensional del tema.

Breve visión filosófica de la calidad educativa

Al trabajar el tema de la calidad se debe tomar como punto de partida una definición que oriente el resto de la estructura del trabajo científico del que se trate. Luego de encontrar en nuestros estudios sobre evaluación de la calidad que en la variedad de modelos utilizados no se conceptualiza sobre el tema o se alude a la filosofía que le da fundamento, nos proponemos salvar la citada falta con los párrafos que siguen:

La filosofía de la educación en su transitar histórico, ha asumido diversas concepciones, tal es el caso de la fe como base teórica de la formación y la educación, de igual manera existe una gama de reflexiones de carácter teórico, y cada uno de ellos ha llegado a obrar alguna influencia en la praxis educativa. Como son los aportes realizados en este ámbito por los pensamientos o teorías del doctor Justo Chávez Rodríguez entre otros.

La filosofía de la educación es para unos, una derivación conceptual más o menos sistemática de una filosofía o sistema filosófico general, que se aplica a la educación. Para otros especialistas, es un pensamiento orgánico y sistemático que trata de fundamentar desde la misma educación, pero en un marco más amplio y profundo, las prácticas educativas o de lanzar hipótesis y objetivos nuevos de la educación, así como fundamentar prácticas novedosas. (Chávez, 2003, p.13)

Al tocar el tema de la filosofía de la educación se debe considerar los elementos que trabaja la filosofía pura como esenciales: el ser, el conocimiento, el pensamiento, la sociedad, el hombre, la moral y la belleza. Así la filosofía de la educación enfoca su interés sobre cada uno de estos elementos constitutivos, estudiándolos en unas en forma individual y en otras de manera conjunta.

La Filosofía trata de explicar la relación entre el hombre y su mundo circundante: la realidad. Es una reflexión de la interrelación del hombre con el mundo natural y el mundo construido por él: la sociedad. Por ello la filosofía trata de explicarle al hombre la razón de

ser de todo cuanto le rodea y reflexiona sobre la relación del hombre con su realidad; la naturaleza, la sociedad y el pensamiento como elemento motor del accionar del hombre.

La filosofía de la educación de orientación marxista en su actividad analiza la interrelación humana con su realidad: material e ideal; objetiva y subjetiva; en su alcance integra lo sustancial y lo funcional. Sus dimensiones fundamentales son: lo ontológico, lo gnoseológico, lo lógico, lo axiológico, lo antropológico y lo praxiológico; sus funciones son concientizar, racionalizar, optimizar y perfeccionar la actividad social de los hombres y su finalidad general es propiciar la superación con la promoción de la esencia y la existencia del hombre.

La Filosofía para la educación dejará de ser un simple pasatiempo, una ocupación erudita sin relevancia práctica, una declaración de principio acerca de las finalidades de la educación, una enumeración memorística de políticas o deseos en este campo, para convertirse en medio para comprender mejor, fundamentar más profundamente y elevar la eficiencia y eficacia de la labor educacional. (Ramos, 2002, p. 3)

Existe una actividad humana que tiene un abordaje particular, la que se encarga a las instituciones educativas, para favorecer la formación del hombre. En ese sentido, se constituye todo un sistema educativo, sin embargo, tres son los elementos que más sobresalen: el educando, el maestro y el contenido. Entre estos componentes existe una interacción permanente. Si bien, lo tradicional es que la misma se realice en el salón de clase, en los últimos años la relación espacio-tiempo ha cambiado radicalmente en los procesos educacionales a todos los niveles, sin embargo, la idea esencial permanece intacta. Por ello se puede decir que los medios se han diversificado, pero los fines no.

En la actualidad, se vive en una sociedad que en todas sus manifestaciones demanda calidad. Lograrla constituye una necesidad y un problema a la vez, ya que pesar de su importancia social, se encuentra aún sin resolver en muchas áreas. Este es uno de los motivos por lo que la calidad de la educación superior es un tema que en los últimos años ha concitado la atención de los expertos, porque es relativo, subjetivo e impreciso.

El esfuerzo por mejorar la calidad de la educación tiene como últimos destinatarios a los alumnos. Son ellos quienes, finalmente, han de verse beneficiados por el mejor funcionamiento de los centros docentes. Lo que se intenta conseguir es que los alumnos, todos los alumnos, y de acuerdo con sus posibilidades, aprendan más y mejor, aprendan a aprender por sí mismos, desarrollen el gusto por el estudio, el deseo de saber más, y alcancen progresivamente una madurez personal, social y moral que les permita actuar de forma responsable y autónoma. (Ministerio de Educación, Política Social y Deporte de España, 1994. Centro de Publicaciones, p. 33)

Al centrar la definición en el alumno, como único favorecido de la educación se comete el error de ignorar la sociedad en la que está inserta éste y a la que beneficiará directa o indirectamente, sin importar el régimen político de la misma. Es por esto que la calidad de la educación debe ser asumida como un concepto pluridimensional, cuya definición debe incluir la determinación de sus elementos y la selección de aquellos cuyo comportamiento

pueden ser considerados como indicadores de tales componentes. Por ser pluridimensional su estudio exige considerar una concepción teórica de ella, que permita asumir una definición, un contexto para su aplicación, que incluya las características de los actores del proceso, y los resultados que dicha aplicación genere, como producto final u objetivo.

Breve visión sociológica de la calidad de la educación

Una interpretación empírica de la educación hace notar que desde que el hombre existe como especie sintió la necesidad de transmitir sus conocimientos a sus descendientes, como única vía para asegurar la propia subsistencia del grupo, así se hizo educación de la forma más natural, pasando a sus semejantes conocimientos y habilidades adquiridos por la simple experiencia.

La educación es en esencia la actividad social que autodesarrolla la sociedad misma, el doctor Blanco Pérez en su libro *“Introducción a la Sociología de la Educación”* indica:

es una verdad universalmente reconocida que la educación constituye una de las funciones más importantes de la sociedad. De hecho, no es posible concebir el desarrollo de la humanidad, ni su propia historia, si no se hubiera asegurado, de una u otra forma, la transmisión de la experiencia anterior a las nuevas generaciones, si no se hubieran encontrado los medios y las vías para trasladar, de ancianos a jóvenes, de padres a hijos, la herencia cultural contenida en los instrumentos de trabajo, las técnicas y habilidades, las tradiciones y conocimientos. A partir de lo adquirido se logró el crecimiento económico y cultural de la sociedad y se aseguraron las bases para la continuidad del progreso social. (Blanco, 2014, p. 45)

Aun cuando la educación en su forma más tradicional y en su forma presencial y expositiva coloca al maestro como centro del proceso educativo, cabe destacar que con el tiempo se han desarrollado modalidades educativas que privilegian el autoestudio y como tal la auto-formación profesional del individuo y es así como en la actualidad existen en el mundo varias universidades que promocionan, desarrollan e implementan las citadas modalidades educativas. Por eso en la actualidad la educación es mucho más diversa que la transmisión de conocimientos del maestro al alumno.

La sociología como madre de las ciencias sociales aplica sus estudios a cada actividad de su objeto de estudio, que es la sociedad. Siendo la educación la más connotada de las actividades de cada grupo social, son muchos los pensadores que han llenado miles de páginas con sus estudios.

Como señala el doctor Blanco Pérez:

las relaciones entre la educación y la sociología deben analizarse en dos planos diferentes entre sí: en primer lugar la influencia de la sociedad como base objetiva del proceso de educación del individuo, con el fin de lograr su integración al contexto social; en segundo lugar la influencia de la educación en el proceso de desarrollo de la sociedad, entendiéndola a la primera tanto como factor del progreso económico y científico-técnico de la sociedad, como también factor de desarrollo de la cultura, de los

valores éticos y en definitiva, del crecimiento espiritual de la misma sociedad. (Blanco, 2014, p. 14)

Es así como la sociología de la educación describe las características de la interacción entre sociología y educación, lo que permite apreciar además la importancia sociológica de la educación y la importancia educativa de la sociología.

Ya desde 1998, con las declaraciones de la cumbre mundial sobre la educación superior, celebrada en París, Francia, el concepto de calidad de la educación empezó a ocupar un lugar importante en las agendas educativas de todo el mundo, propiciando tener una visión sociológica de la calidad de la educación.

En los tiempos actuales una sociedad no debe desarrollarse sin que ese desarrollo responda a los estándares mundiales que la globalización plantea, la educación que ha de desarrollar una sociedad debe ser, esencialmente, una educación de calidad, que le garantice a ese grupo social insertarse exitosa-mente en la interacciones que impone la mundialización, así la calidad de la educación que desarrolle una sociedad será determinante del éxito global del grupo y de la suerte individual de cada uno de sus individuos en su relación con el resto del mundo.

Definiciones sobre calidad de la educación

Si se trata de partir de una definición de calidad, es necesario observar varias opiniones sobre la complejidad del asunto. La calidad definida como lo excepcional es el concepto académico tradicional que da reconocimiento a logros intelectuales, sobresalientes por sus contribuciones específicas al conocimiento.

La calidad definida como la adecuación a las necesidades del cliente es el concepto más cercano a los requerimientos del mercado que premia el valor recibido a cambio de una inversión, siendo el cliente el estudiante para el caso de la educación superior.

La calidad entendida como la perfección o la consistencia en el producto es un concepto más cercano al ámbito de la industria, donde la búsqueda de métodos para reducir al mínimo los defectos en el producto ha sido una de las banderas del movimiento de la calidad total.

La calidad concebida como la adecuación a una misión se relaciona con el concepto de eficacia en la consecución de un propósito definido, lo cual es tan válido para un instituto preuniversitario de formación tecnológica, como para una universidad de investigación, cada cual intentando cumplir con una misión específica.

La calidad formulada como la transformación de la persona este sería un concepto de calidad más estrictamente derivado del pensamiento educativo o pedagógico, que intenta dar cuenta de los efectos que la experiencia educativa tiene sobre el individuo (Callejas et al, 2007).

Según la Organización Internacional de Normalización, ISO, por sus siglas en inglés, la definición de calidad tomando el concepto moderno y general de la misma señala que ésta es el conjunto de características que posee un bien o servicio, orientados a llevar satisfacción a necesidades y expectativas de los consumidores; el concepto de calidad en la educación nos obliga a tener como referente los actores que pueden conceptuar sobre el nivel de calidad: los clientes, pero ¿quiénes son los clientes de la Educación Superior?, en

primera instancia todos los sectores económicos, actividades y empresas de orden nacional e internacional, público o privado y luego los estudiantes. Las universidades deben de enseñar para desempeños de sus egresados en espacios locales, nacionales e internacionales.

Por este motivo, el concepto de calidad en la educación tiene que ver con globalización, la productividad, la competitividad, son los profesionales egresados, quienes, en ejercicio de sus competencias, satisfacen o no los requerimientos del sector productivo nacional e internacional.

Las competencias adquiridas por los egresados a lo largo de los procesos de formación deben permitirles ventajas en la empleabilidad, ya sea como asalariados o como emprendedores.

Lo anterior significa que la calidad en la educación superior está estrechamente relacionada con la pertinencia de esta con el entorno económico y social, así como con el impacto de ella sobre el desarrollo de la sociedad en la que se inserta.

Un estudio acerca de la calidad de la educación parece que no puede empezar de otro modo que ofreciendo una definición de qué se entiende por calidad. Pese a la dificultad que ello comporta y, hasta cierto punto, del atrevimiento de ofrecer cualquier definición, es conveniente enfrentarse a esta tarea con el objeto de clarificar si existen elementos y/o argumentos constantes en el intento de definir qué es calidad y, más concretamente, calidad de la educación.

Así, se puede señalar que calidad es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. Bajo este concepto se entiende la calidad como atributo, adjetivo, propiedad, propio, esencia, por tanto, se identifica calidad, en primer lugar, como cualidad, como conjunto de atributos o propiedades referentes a algo o alguien. En segundo lugar, también se hace referencia a la calidad como superioridad o excelencia, como grado que expresa la bondad de una cosa. En resumen, se podría establecer una doble definición: por una parte, calidad, entendida como cualidad, es una palabra neutra, por ejemplo, puede decirse, que una universidad es de buena (o mala) calidad. La valoración viene dada a través de la palabra bueno y calidad es entendida como algo equivalente a atributo o propiedad. Por tanto, el término calidad es aquí independiente de toda valoración. Calidad en este sentido neutro se corresponde con la acción de calificar (bien o mal). Un sinónimo podría ser, por ejemplo, el término de, clase. Ej.: universidades de 1ra, 2da, ... clase.

Por otra parte, la calidad, entendida en términos absolutos como superioridad o mayor bondad de algo, es un término ambiguo, al que cada uno puede dotar de un significado muy particular. Quizá podría entenderse como bondad. Así, por ejemplo, si la educación es de calidad, en el término ya va implícita una estimación de la bondad de la educación en base a unos valores y parámetros propios. Por ello, en este caso, la palabra calidad va imbuida de valores, por lo que no es neutra, ya incluye en sí el adjetivo de buena. Calidad en este sentido valorativo se corresponde con la acción de calificar. Un sinónimo puede ser, el término de excelencia. En este caso, se habla de calidad como superioridad o excelencia per sé. Éste es el sentido con el que más habitualmente se emplea el término calidad. Desde esta perspectiva, en general calidad se entiende como superioridad, satisfacción de necesidades, logro de la excelencia y eficiencia. Por ejemplo, *“esta es una universidad de calidad”*.

Quizás el mayor desafío de la evaluación y determinación de la calidad en los programas e instituciones de estudios superiores es la unificación de criterios sobre el tema, la citada unificación debe comenzar por la aceptación de una definición de calidad que permita establecer un hilo conductor para las labores relacionadas con este tema, hoy día las instituciones de educación superior reconocen que el aseguramiento de la calidad es una consecuencia inevitable del nuevo contexto internacional y que el reconocimiento y la acreditación tanto a nivel nacional como internacional dependen de un buen sistema de aseguramiento de la calidad.

Se plantea como tendencia actual del pensamiento universitario que no es posible lograr la calidad en el comportamiento profesional de los sujetos, sino a partir de la calidad de las instituciones educativas en las que son formados. Las instituciones de calidad son aquellas que aplican recursos y proveen condiciones académicas para que los estudiantes tengan la posibilidad y la libertad de acceder a una formación académica del más alto nivel.

La noción de calidad planteada por los delegados a la Conferencia Internacional sobre la Educación Superior organizada por la Unesco en 1998 en París, ha sido un referente obligado para analistas y estudiosos del tema. En la Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI se postuló que la calidad de la educación superior era un concepto pluridimensional que debería comprender todas las funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamientos y servicios a la comunidad y al mundo universitario.

En la Declaración se mencionan también diversas formas de evaluarla, así como las maneras de crear organismos especializados para este fin dentro de contextos institucionales, nacionales y regionales. Se hace hincapié en la participación activa de los actores en las diversas etapas del proceso de evaluación, considerando la dimensión internacional a través de la operación de diversos mecanismos de intercambio de conocimientos, programas de movilidad de profesores y estudiantes, y los proyectos de investigación internacionales (Unesco, 1999).

Por su parte, Muñoz Izquierdo (1992) considera que la calidad de la educación superior está representada por la medida en la que las Instituciones de Estudios Superiores, (IES), cumplen con las funciones que la sociedad les ha asignado. Tales funciones son de naturaleza académica, ocupacional, distributiva, política y cultural. En ese sentido, sostiene que las IES deben satisfacer los criterios siguientes: a) relevancia (o pertinencia); b) equidad; c) eficacia (o efectividad); y d) eficiencia. En consecuencia, una educación es de calidad cuando 1-se propone satisfacer las necesidades reales de cada uno de los sectores sociales a los que va dirigido (relevancia). 2- las oportunidades de recibirla se distribuyen de acuerdo con las aspiraciones de todos los sectores que integran la sociedad nacional (equidad). 3- se alcanzan realmente los objetivos formalmente propuestos (eficacia). 4- se imparte en la forma necesaria para optimizar el uso de los recursos disponibles (eficiencia) (Muñoz, 1992, p. 97).

Otros autores, como González y Ayarza (1997), haciendo un análisis institucional, llegaron a la conclusión de que el concepto de calidad en la educación superior no existe como tal, sino como un término de referencia de carácter comparativo en el cual algo puede ser mejor o peor que otro, dentro de un conjunto de elementos homologables, o en comparación con cierto patrón de referencia que puede ser real o utópico y previamente determinado. Por tanto, según ellos, en rigor sólo se puede establecer que una institución es mejor que otra cuando son homólogas en sus fines, concordantes en su misión y se encuentran en un contexto similar.

A su vez, para María Dolores Sánchez Soler (1998), el concepto de calidad denota una acepción de cualificación o de calificación dentro de una escala valorativa, pero también implica opciones, preferencias e intereses en un espectro de posibilidades. Añade que la calidad no hace sólo a la mejora en la eficiencia o eficacia en el logro de los productos deseados, sino también en la definición cualitativa de esos mismos deseos, expresados en objetivos o finalidades de la educación, en congruencia con las necesidades o proyectos nacionales. De esa forma ella plantea que

No es sólo tener mejores acciones de difusión o extensión, mejores productos de investigación o mejores egresados, lo cual es, sin duda, necesario; sino que es también una definición cualitativa que hace a las opciones de qué educación superior queremos, en función del país que deseamos. (Sánchez Soler, 1998, p. 198)

Francisco López Segre (2001) coincide con algunos de los autores antes mencionados, al señalar que la calidad de la educación superior es un concepto multidimensional que depende en gran medida del entorno en un determinado sistema o cometido institucional, o de las condiciones y normas en una disciplina determinada. Sin embargo, apunta la necesidad de ser consciente de que la búsqueda de la calidad tiene muchas facetas y va más allá de una interpretación demasiado estrecha de la función docente de los distintos programas. Supone también, que se preste atención a las cuestiones referentes a la calidad de los alumnos y de las infraestructuras y el entorno de la institución. Recuerda que el principal objetivo de la evaluación de la calidad, según la Unesco (1995), es lograr la mejora no sólo del centro mismo sino de todo el sistema.

A lo largo de este trabajo el autor ha revisado de manera sucinta diversos conceptos de calidad en educación superior en los que se destaca el carácter complejo, dinámico y multidimensional del tema, apreciando que sus dimensiones abarcan desde el salón de clases hasta los sistemas educativos, también se ha visto que la noción de calidad de la educación depende de la perspectiva desde la cual se le analice y debe partir de una concepción y criterios ya establecidos. En consecuencia, con todo lo anteriormente expresado resulta posible, a los fines del presente trabajo, establecer la siguiente definición:

Una universidad tiene calidad cuando es capaz de formar profesionales que pueden exhibir un máximo de competencias explícitas para su desempeño en el mercado laboral, vale decir cuando sus egresados son capaces de demostrar como conocimientos aprendidos el mayor volumen de los contenidos de la currícula propuesta de cada programa de formación y de satisfacer las expectativas que el sistema político al que pertenece le tiene pre fijadas.

Predictores de calidad

En la actualidad el vertiginoso avance de la tecnología de la informática y las comunicaciones (TIC) y su influencia en todas las esferas de la sociedad ha permitido no solo el incremento en los resultados de la ciencia, la producción y los servicios, sino que también se refleja en la forma de actuar y pensar de los individuos, donde lo logrado hasta hoy era catalogado como inalcanzable, utópico y, a veces, imposible imaginarlo.

Muchas veces se oye en las universidades rechazar los avances tecnológicos argumentando defender el humanismo, desconociendo que, si hay alguna cosa intrínsecamente humana, esta es la tecnología, ya que es la manifestación más profunda de la inconformidad con las cosas tal como son. La tecnología sirve para estructurar el mundo y explicarnos el porqué de las cosas, y este proceso constituye la actividad más antigua, que ha ocupado más tiempo a los humanos. No solamente las técnicas son imaginadas, fabricadas y reinterpretadas por el hombre, sino que el uso intensivo de las herramientas constituye la humanidad como tal conjuntamente con el lenguaje y las instituciones sociales complejas. Así pues, cualquier proyecto que implique la utilización de las TICs, para cambios metodológicos, formación de los profesores universitarios, mejoramiento de la enseñanza y el aprendizaje, etc., constituye una innovación. En ese sentido, aquellas universidades que no contemplen cambios radicales en relación a los medios didácticos y a los sistemas de distribución de la enseñanza pueden quedar fuera de la corriente innovadora que lleva a las nuevas instituciones universitarias del futuro.

Precisamente una revisión de varios estudios internacionales permite crear la categoría de los predictores de calidad, tratándose de aquellos elementos que son necesarios pero no suficientes para la consecución de la calidad, tales son los casos de las edificaciones, una universidad puede tener excelentes aulas y muy bien amuebladas y equipadas, pero ello no constituye un aseguramiento de calidad por sí solo, otro elemento predictor de calidad es el curriculum vitae u hoja de vida de los docentes, pues el que el cuerpo docente de una universidad posea el grado de doctorado no le garantiza a la misma calidad en el desarrollo de los programas o en los egresados. Otro es el caso de las tecnologías de la información y la comunicación, con la presencia de las computadoras, pues el número de ellas es un predictor de calidad, si bien es cierto que ellas solas no hacen calidad, con ellas se puede colocar un programa o una universidad en la era digital de la sociedad de la información y el conocimiento, entendiendo que una institución o programa está en esta era cuando es capaz de generar nuevos conocimientos a partir de los que ya maneja.

Los tres elementos antes mencionados son una muestra de lo que el autor considera predictores de calidad, pues, aunque ninguno de ellos por sí solo ni en conjunto producen calidad, ellos son necesarios para lograrla en estos tiempos.

Mediciones de la Calidad, Normas ISO

La Organización Internacional de Normalización, ISO, nacida un 23 de febrero de 1947, es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de calidad, tanto de productos como de servicios, comercio y comunicación para todas las ramas industriales a excepción de la eléctrica y la electrónica. Su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones públicas o privadas a nivel internacional.

La ISO es una red de los institutos de normas nacionales de 164 países, sobre la base de un miembro por país, con una Secretaría Central en Ginebra, Suiza que coordina el sistema. La ISO está compuesta por delegaciones gubernamentales y no gubernamentales subdividida en una serie de subcomités encargados de desarrollar las guías que contribuirán al mejoramiento de las normas.

Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias, comprendiendo que ISO es un organismo no gubernamental y no depende de ningún otro organismo internacional, por lo tanto, no tiene autoridad para imponer sus normas a ningún país. El contenido de los

estándares está protegido por derechos de copyright y para acceder a ellos el público corriente debe comprar cada documento.

La organización está compuesta por representantes de los organismos de normalización nacionales, ONN, que producen diferentes normas internacionales industriales y comerciales. Dichas normas se conocen como normas ISO y su finalidad es la coordinación de las normas nacionales en consonancia con la Organización Mundial del Comercio, con el propósito de facilitar el comercio, el intercambio de información y contribuir con normas comunes al desarrollo y a la transferencia de tecnologías.

La Organización ISO está compuesta por tres tipos de miembros: miembros simples, uno por país, recayendo la representación en el organismo nacional más representativo, miembros correspondientes, que son los de los organismos de países en vías de desarrollo que todavía no poseen un comité nacional de normalización, no toman parte activa en el proceso de normalización, pero están puntualmente informados acerca de los trabajos que les interesen, y los miembros suscritos, que son los países con reducidas economías a los que se les exige el pago de tasas menores que a los correspondientes

El modelo de estimación de la calidad ISO es un sistema que determina las necesidades y expectativas del producto o servicio. Su enfoque está basado en procesos. Involucra a la alta dirección dentro del sistema y trabaja con la documentación y registros. Realiza permanente-mente una evaluación, autoevaluación y auditorías de eficacia. Promueve la mejora continua y utiliza las técnicas estadísticas.

Por eso las normas de la serie ISO son un conjunto de dispositivos editados y revisados periódicamente por esta organización, sobre la garantía de calidad de los procesos. Su objetivo es estandarizar los sistemas de calidad de las diferentes empresas y sectores.

En su promoción digital declaran que el portafolio de ISO, con más de 18,100 normas, provee de herramientas prácticas a las empresas, los gobiernos y la sociedad, para el desarrollo sostenible de las variables económicas, ambientales y sociales. Las normas internacionales ISO aportan una contribución positiva al mundo en que vivimos, puesto que permiten el establecimiento de parámetros e indicadores de calidad internacionalmente aceptados.

Algunos modelos de calidad

Modelo EFQM, de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad

Un 15 de septiembre de 1988, 14 líderes empresariales europeos se reunieron con Jacques Delors y firmaron una Carta de Intención para formar una fundación europea dedicada a incrementar la competitividad de las empresas europeas.

Así nació la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, EFQM, fundada oficialmente en octubre de 1989, cuando los presidentes de 67 compañías europeas firmaron el documento de políticas y declararon su compromiso de cumplir con la misión y visión de la EFQM.

La entonces recién creada fundación creó un equipo de expertos de la industria y el mundo académico, para desarrollar el modelo EFQM de excelencia, un marco integral que puede aplicarse a cualquier organización, independientemente de su tamaño o sector. Este

modelo fue utilizado por primera vez para apoyar la evaluación de las organizaciones en el premio europeo a la calidad en 1992.

En los últimos años, el modelo se ha adaptado y evolucionado para estar acorde con los cambios. Cientos de organizaciones grandes y pequeñas, tanto del sector público como privado, han participado en los premios a la excelencia de EFQM.

Modelo de estimación de la calidad: EFQM

La EFQM, mejor conocida como European Foundation for Quality Management, se enmarca en los modelos de calidad total, aplicable a cualquier tipo de empresa u organización, tanto del sector privado como del público, hospitales, instituciones de educación, etc. Los conceptos fundamentales que subyacen al Modelo son: la orientación hacia los resultados y hacia el cliente, el liderazgo y la constancia, la gestión por procesos y hechos, el desarrollo y la implicación de las personas, el aprendizaje y la mejora continua, la colaboración, y la responsabilidad social.

La base de este modelo es la autoevaluación, entendida como un examen global y sistemático de las actividades y resultados de una organización que se compara con un modelo de excelencia empresarial, normalmente una organización puntera. Aunque la autoevaluación suele ser aplicada al conjunto de la organización, también puede evaluarse un departamento, unidad o servicio de forma aislada. La autoevaluación permite a las organizaciones identificar claramente sus puntos fuertes y sus áreas de mejora y a su equipo directivo, reconocer las carencias más significativas, de tal modo que estén capacitados para sugerir planes de acción con los cuales fortalecerse.

Los elementos de medición incorporados al modelo informan en sus evaluaciones cómo enfoca la organización sus acciones para lograr los resultados que desea: y responden las siguientes preguntas: ¿hasta qué punto se implica la dirección en la calidad?, ¿son accesibles los líderes?, ¿cómo se definen objetivos y se establecen prioridades?, ¿cómo se clasifican y evalúan las capacidades de los miembros de la organización?, ¿cómo se fomenta el aprendizaje para lograr la mejora de la calidad?, ¿se enfatiza la eficiencia?, ¿se reciclan los residuos?, ¿cómo se definen los procesos?, ¿se examinan periódicamente?

Es un modelo de aplicación continua tiene nueve elementos o criterios y los mismos se desglosan en un cierto número de subcriterios, pudiendo utilizarse de forma independiente o conjunta. Esos subcriterios se evalúan y ponderan para determinar el progreso de la organización hacia la excelencia. Los elementos de evaluación son: Liderazgo, Política y estrategia, Personal, Colaboradores y recursos, Procesos, Resultados en los clientes o usuarios, Resultados en el personal, Resultados en la sociedad, Rendimiento final de la organización.

El EFQM es un modelo no normativo que sirve a las organizaciones como una autoevaluación y mejora de la calidad de sus productos.

Modelo de estimación de la calidad: Malcom Baldrige

El premio nacional a la calidad en Estados Unidos, llamado Malcom Baldrige, se creó el año 1982 en memoria del ex secretario de comercio que lo impulsó. El citado premio se

creó en el momento en el que la invasión de productos japoneses en el mercado estadounidense precisó de una respuesta por parte de las organizaciones de este país. Con la creencia de que la gestión de calidad total era necesaria para que las organizaciones pudieran competir en el mercado internacional, surgió el proyecto del Premio Nacional de la Calidad Americano.

El premio se utilizó para sensibilizar a ese país y a sus industrias, promocionando la utilización de la gestión de calidad total como método competitivo de gestión empresarial y además para disponer de un medio de reconocer formal y públicamente los méritos de aquellas firmas que los implantaron con éxito.

Este sistema de acreditación de calidad se sustenta en un grupo de conceptos y valores fundamentales, que son los siguientes: Liderazgo, Enfoque hacia el cliente, Aprendizaje de la organización y de su personal, Participación y desarrollo de empleados y asociados, Agilidad de respuesta y flexibilidad, Orientación al futuro, Gestión de la innovación, Gestión basada en hechos, Responsabilidad pública y Orientación a los resultados y a la generación de valor. Esos criterios ofrecen una perspectiva completa del sistema de gestión de la organización que puede ser aplicada al campo educativo. La base del sistema está formada por las siete categorías y los valores del modelo. Para alcanzar el éxito, es necesaria una visión de conjunto de toda la organización, representada por la estructura del modelo y, al mismo tiempo, un enfoque más profundo de las principales áreas que vienen identificadas en las categorías del mismo.

Los Criterios Baldrige fueron desarrollados luego de la creación del Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige, MBNQA, por el presidente de los Estados Unidos de América a la sazón Ronald Reagan, en 1987. Dado su gran éxito y habiéndose constituido como el más importante catalizador de transformación de los negocios en los Estados Unidos.

En la actualidad, muchas instituciones educativas están utilizando los Criterios Baldrige como una herramienta para la autovaloración y guía en la mejora continua de sus organizaciones, asignando sustanciales recursos a la mejora de sus procesos y servicios basados en las relaciones y ponderaciones establecidas por esos criterios. Sin embargo, se carece de investigaciones teóricas y empíricas que apoyen la validez de esos criterios aplicados al sector de la educación, debido a que solo se ha aplicado en el ámbito norteamericano donde prevalece la práctica y se deja de lado las fundamentaciones teóricas.

La identificación y comprensión de la relación entre los procesos y la excelencia en el desempeño organizacional en las universidades permitió desarrollar un modelo de gestión que ayudó a tomar mejores decisiones para incrementar la productividad de las instituciones de educación superior.

Las instituciones de educación superior de países desarrollados y en vía de desarrollo, comienzan a reconocer la trascendencia de la gestión por calidad total y orientación al desempeño debido a los requerimientos cada vez más exigentes de los diversos grupos de interés. (American Productivity y Quality Center, 2002, p. 8)

American Productivity y Quality Center definen la gestión de calidad total (Total Quality Management, TQM) como *“la gestión (de un sistema) para maximizar la calidad de los procesos y productos del sistema que cumplan o excedan las necesidades y expectativas*

de los clientes o consumidores del sistema". Bajo esta perspectiva, el TQM aplicada al sector de educación es definido por Sahney et al. (2004, p. 6) como *"un concepto multifacético, en donde se concibe a una institución educativa desde un enfoque sistémico, lo cual supone un sistema de gestión, un sistema técnico y un sistema social, y en donde los principios de calidad son implementados totalmente"*.

Efectivamente, varios estudios han señalado que hay diferencias fundamentales entre estudiantes y clientes. Por ejemplo, Spanbauer (1995) afirma que el estudiante puede no saber lo que necesita aprender, lo que significa que no siempre habrá que darle lo que solicita. Es la universidad la que debe determinar las necesidades de los estudiantes y balancear estas necesidades con las necesidades de otros clientes, como lo son las empresas u otras instituciones que ofertan puestos de trabajo.

En general, la literatura examinada sobre el TQM como un modelo de evaluación de la calidad para mejorar los sistemas educativos, muestra que la mayoría de los estudios llevados a cabo en universidades indican una relación positiva entre TQM y el éxito del estudiante. Las investigaciones revisadas ofrecen datos que apoyan el uso del TQM para el logro del éxito de las universidades, la satisfacción del personal y los estudiantes y el desarrollo de una cultura organizacional, siendo por el momento el más óptimo modelo utilizado (Mergen et al., 2000).

Indicadores de calidad

Paralelamente una institución educativa es de calidad cuando ofrece un servicio educativo de calidad, mediante el cual se forman de manera íntegra las personas que demandan el citado servicio, potenciando el desarrollo en todas sus dimensiones entre ellas: cognitivas, actitudinales, socioafectivas, psicomotrices y culturales.

Una institución de educación superior es de calidad cuando obtiene el máximo rendimiento posible de sus estudiantes y los convierte en egresados que tienen el máximo de competencias explícitas para su desempeño laboral en correspondencia con los requerimientos de los sectores productivos a los que quiera integrarse, o para responder a sus expectativas profesionales o de igual manera para desenvolverse exitosamente en su ambiente social y familiar.

Ahora bien, para evaluar la calidad de una universidad es necesario hacerlo con justicia y equidad, de forma que la misma evaluación pueda ser aplicada para determinar que otra no tiene calidad y que se pueda explicar el porqué de una y otra situación. Una buena forma puede ser cuantificar los elementos cualificables que tiene la calidad de la educación superior. Para ello se proponen los siguientes indicadores de calidad, a ser integrados en futuros manuales de evaluación de la calidad de las instituciones de estudios superiores:

Indicadores de calidad:

1. Preferencia o demanda en el mercado laboral de los profesionales egresados de esa universidad.
2. Preeminencia de las opiniones de los funcionarios y docentes de la universidad en los medios de comunicación social de masas, sobre temas de importancia, actualidad e interés social.
3. Cantidad y naturaleza de libros de texto usados en la universidad y escritos por docentes de la misma.

4. Número y naturaleza de artículos científicos publicados en revistas indexadas por docentes y funcionarios de la universidad.
5. Cantidad y naturaleza de patentes registradas de creaciones hechas por estudiantes, profesores o funcionarios de la universidad.
6. Cantidad de beneficiarios agradecidos (personas, organizaciones, comunidades), de las labores de extensión de la universidad.
7. Cantidad y naturaleza de las investigaciones realizadas por estudiantes, docentes, investigadores y otro personal institucional en relación a situaciones de interés científico o social, nacional o internacional, regional o local.
8. Cantidad, frecuencia y ámbito de circulación de revistas científicas que publica la institución por si sola o en colaboración con otras instituciones.
9. Frecuencia de la participación de la institución en el análisis y la interpretación de los problemas y situaciones problemáticas de trascendencia en la sociedad, así como en la elaboración de propuestas de solución a las mismas, ya sea por iniciativa propia o a solicitud de las instituciones públicas o privadas involucradas.
10. Cantidad y naturaleza de contratos de servicios, asesoría y consultoría que obtiene la institución y sus funcionarios por concursos públicos.

Conclusiones

Una institución educativa es de calidad cuando ofrece un servicio educativo de calidad, mediante el cual se forman de manera íntegra las personas que demandan el citado servicio, potenciando el desarrollo en todas sus dimensiones entre ellas: cognitivas, actitudinales, socioafectivas, psicomotrices y culturales.

Una institución de educación superior es de calidad cuando obtiene el máximo rendimiento posible de sus estudiantes y los convierte en egresados que tienen el máximo de competencias explícitas para su desempeño laboral en correspondencia con los requerimientos de los sectores productivos a los que quiera integrarse, o para responder a sus expectativas profesionales o de igual manera para desenvolverse exitosamente en su ambiente social y familiar.

Una universidad tiene calidad cuando es capaz de formar profesionales que pueden exhibir un máximo de competencias explícitas para su desempeño en el mercado laboral, es decir cuando sus egresados son capaces de demostrar como conocimientos aprendidos el mayor volumen de los contenidos de la currícula propuesta de cada programa de formación y de satisfacer las expectativas de desarrollo que el sistema político al que pertenece tiene pre fijadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- American Productivity & Quality Center (APQC). (2002), http://www.providersedge.com/docs/km_articles/measuring_km.pdf
- Baldrige Fundación (2015). Modelo de evaluación "Malcom Baldrige". <http://www.baldrigepe.org/> (2015), California, USA.
- Blanco Pérez, A. (2014). *Introducción a la Sociología de la Educación*. Guayaquil: Editorial Dirección de Publicaciones, Universidad Católica de Guayaquil.

- Callejas et al. (2007). *Objetos de aprendizaje, un estado del arte*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3819711>
- Chávez Rodríguez, J. (2003). *Filosofía de la educación superior para el docente*. La Habana: Instituto Central de Ciencias Pedagógicas, Save Children.
- European Foundation for Quality Management (EFQM). (2015). <http://www.efqm.org>.
- González, L. E. & Ayarza, H. (1997). *Calidad, Evaluación Institucional y Acreditación en la Educación Superior en la región Latinoamericana y del Caribe*. Caracas: CRESALC-UNESCO. Tomado de rieoei.org/deloslectores/334royero.pdf
- López Segre, F. (2001). *Notas para un estudio comparado de la educación superior a nivel mundial*. Argentina: CLACSO.
<http://bibliotecavirtual.CLACSO.org.ar/ar/libros/campus/segre/03LSegre.pdf>
- Sánchez Soler, M.D. (1998). La calidad en la educación superior. *Revista Reencuentro*, XX (50), p. 21-27. www.redalyc.org/pdf/340/34005004.pdf
- Measuring Knowledge Management. (2002).
www.providersedge.com/docs/km_articles/measuring_km.pdf
- Mergen, E. et al. (2000). *Evaluating the Quality in Higher Education*.
journal.irphe.ir/files/site1/user.../admin-A-10-1-315-f837eca.pdf
- España. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. (1994). *Centros educativos y calidad de la enseñanza*. Madrid: Centro de publicaciones.
- Muñoz Izquierdo, C. (1991). La calidad educativa. *Revista Reencuentro*, XVI (43), p. 4.
- International Standards Organization, (ISO) (2015). Normas ISO
<http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>
- Ramos, G. (2002). Los fundamentos filosóficos como reconsideración crítica de la Filosofía de la Educación. *Revista Digital*, 8 (48).

ENVIADO: 11/05/2016

ACEPTADO: 07/09/2016

MSc. Félix Augusto Martín Farías Campos. Facultad de Educación a Distancia,
Universidad de La Habana, República Dominicana. Correo electrónico:
felixfariascampos@gmail.com