

# CALIDAD, CALIDAD DE LA EDUCACIÓN, ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN Y PROPÓSITOS.

**Sixto Yáñez Pastén**

## **RESUMEN**

Este artículo tiene como propósito presentar algunas de las múltiples acepciones con la que diferentes autores se han referido a los conceptos de calidad y calidad de la educación, especialmente la de carácter universitario. Además, revisa qué se entiende como aseguramiento de la calidad, vinculando brevemente este proceso con el contexto nacional y revisa los propósitos para los cuales las instituciones los utilizan.

El propósito implícito en este documento es establecer que a pesar de la diversidad de definiciones existentes para cada uno de los cuatro temas que se presentan en este, es posible comprobar que cuando se refiere a la calidad y sus variantes, todos los enfoques aportan elementos y características con los que es posible establecer elementos comunes al concepto, como lo son la fijación de estándares, el carácter comparativo, la polifuncionalidad para operar en diferentes contextos, la satisfacción de demandas, la búsqueda de niveles de excelencia y la satisfacción de los consumidores, entre otros.

## I. Concepto de calidad

Etimológicamente, la palabra calidad proviene del latín "quilita-atis", que significa "cualidad, manera de ser". El diccionario de la Real Academia Española (1992) lo define como "la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie". El mismo diccionario la define también como la "superioridad o excelencia".

La calidad es un concepto complejo y difícil de definir que se concibe como la perfección o consistencia de un producto, o como una capacidad para cumplir una misión, a veces se define como un valor agregado, o transformación y también como cumplimiento de estándares o requisitos, o como un término de referencia comparativo. (Gazmuri, 2012). Para Escudero (2003), el término calidad es polisémico, manifiestamente elástico y acomodaticio.

No obstante, estas y otras definiciones, como las que se presentan en párrafos siguientes, existe un consenso en el sentido de que es el usuario y no el productor quien en último término decide si un producto o servicio tiene la calidad. El cliente es quien utiliza o se beneficia con el producto o proceso y quien juega un rol clave en el mejoramiento de la calidad, porque es él quien define en primer lugar qué es calidad.

Joseph M. Juran (citado en Patiño, 2007), define la calidad como "idoneidad o aptitud para el uso" y que está determinada por aquellas características del producto que el usuario puede reconocer como beneficiosas. Estas características pueden corresponder a diferentes tipos: tecnológicas, sensoriales, contractuales y relacionadas con el tiempo. Deming (citado en Zúñiga, 2007: 66) afirma que calidad consiste en "la contribución a la satisfacción de las necesidades de los clientes". Crosby, define la calidad como "la acomodación a las exigencias de los clientes"

Otra definición clásica de calidad pertenece a Deming (citado en Zúñiga, 2007: 67), el autor señala que la calidad es "la reducción de la varianza". Así, por

ejemplo, para determinar la calidad de un programa de pregrado se debería identificar en primer lugar, las competencias requeridas para ejercer relativamente bien la profesión para la cual se ha estado formando a los estudiantes, luego se debe evaluar de manera continua el grado de varianza de los estudiantes en cuanto al logro de esas competencias. Para determinar el grado de varianza es esencial la evaluación.

Calidad es también entendida como sinónimo de eficacia, deduciéndose que un objeto, una cosa, una institución será de calidad en la medida que logre los objetivos propuestos (OCDE, p.43)

Para Lopeley, (2008: 6) calidad es "el beneficio o la utilidad que satisface la necesidad de una persona al adquirir un producto o servicio". Desde la perspectiva de esta autora, la calidad se relaciona con la satisfacción de necesidades de los consumidores, clientes o usuarios. Es decir, con las necesidades o el gusto de las personas que crean una demanda por un producto.

Una definición similar tiene Feigenbaum (1997), quien establece que la calidad es "*una determinación del cliente, basada en la comparación entre su experiencia real con el producto o servicio que él requiere*". Se desprende de esta definición, nuevamente, que únicamente el cliente puede determinar si un producto o servicio satisface sus necesidades, requerimientos o expectativas y qué tan bien lo hace.

Para Rojas, T. (2005: 43) la calidad es conceptualizada como "*el conjunto de características de un determinado producto, educativo en este caso, que responde a las necesidades del cliente, obtenido como resultado o consecuencia de un proceso de gestión integral*". Entendida así, la calidad sería el resultado de procesos e implicaría diferentes focos de atención; la preocupación por el proceso desarrollado para lograr el producto y la preocupación para lograr que ese producto satisfaga las necesidades del cliente.

En este abanico de acepciones, calidad también se puede entender como un "término subjetivo para el que cada persona tiene su propia acepción. Desde el

punto de vista técnico, la calidad puede tener dos significados: (1) las características de un producto o servicio que le dan la capacidad de satisfacer necesidades explícitas o implícitas, y (2) un producto o un servicio libre de defectos". Un atributo, una propiedad, una característica deseada de un bien o un servicio. (American Society for Quality) en Summers, 2006.

Esta amplia conceptualización de lo que se entiende por calidad se ha dado, según Lemaitre (2011), en función de su evaluación, identificando estándares, criterios y/o requisitos, los cuales pueden variar según el contexto, las orientaciones y necesidades sociales preponderantes en un momento determinado.

A pesar de la diversidad de las definiciones de calidad, según la autora citada, es posible identificar algunos elementos comunes a todos los enfoques sobre esta:

- La aplicación de estándares mínimos y evaluaciones comparativas.
- El poder fijar sus objetivos para contextos y escenarios diversos.
- Satisfacer demandas y expectativas de consumidores e interesados.
- Se orientan a la excelencia.

Aportando más acepciones a este concepto, pero solo con la intención de evidenciar la característica poli semántica de calidad, Rojas (2006: 1), agrupa las definiciones de calidad, dependiendo de su enfoque: 1. Basadas en la fabricación: "Calidad (significa) conformidad con los requisitos" Philip B. Crosby. "Calidad es la medida en que un producto específico se ajusta a un diseño o especificación". Harold L. Gilmore. 2: basadas en el cliente: "Calidad es aptitud para el uso". J.M. Juran. "Calidad total es liderazgo de la marca en sus resultados al satisfacer los requisitos del cliente haciendo la primera vez bien lo que haya que hacer". Westinghouse. "Calidad es satisfacer las expectativas del cliente. El Proceso de Mejora de la Calidad es un conjunto de principios, políticas, estructuras de apoyo y prácticas destinadas a mejorar continuamente la eficiencia y la eficacia de nuestro estilo de vida". AT & T" Se logra la satisfacción del cliente

al vender mercancías que no se devuelven a un cliente que sí vuelve". Stanley Marcus. 3: Basado en el producto: "Las diferencias en calidad son equivalentes a las diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo deseado". Lawrence Abbott. "La calidad se refiere a la cantidad del atributo no apreciado contenido en cada unidad del atributo apreciado". Keith B. Leffler. 4. Basado en el valor: "Calidad es el grado de excelencia a un precio aceptable y el control de la variabilidad a un costo aceptable". Robert A. Broh. "Calidad significa lo mejor para ciertas condiciones del cliente. Estas condiciones son: a) el uso actual y b) el precio de venta del producto". Armand V. Feigenbaum. 5. Trascendente: "Calidad no es ni materia ni espíritu, sino una tercera entidad independiente de las otras dos..., aun cuando la calidad no pueda definirse, usted sabe bien qué es". Robert Pirsing. "Una condición de excelencia que implica una buena calidad a diferencia de la baja calidad... Calidad es lograr o alcanzar el más alto nivel en vez de contentarse con lo chapucero o lo fraudulento". Barbara W. Tuchman.

Para no ahondar más aún en las múltiples acepciones del concepto, y perder al lector en un listado de acepciones que aporten a la comprensión, o a la confusión del concepto, además de reafirman la condición poli semántica de calidad, es obvio que no hay una definición única de calidad, pero que si se asocia a ideas, las que de inmediato vienen a nuestras mentes vinculadas a la perfección y consistencias de un producto o servicio, al cumplimiento de estándares que esperamos de un producto o servicio, a la eficacia de esta en la medida que cumpla los objetivos propuestos y que, claramente, la calidad depende de las personas y no de quien ofrece el producto o servicio.

## II. La calidad aplicada a la educación superior.

Consecuente con lo ya expuesto, el concepto de calidad de la educación también es elusivo. Por esta razón es muy difícil encontrar una definición única de calidad de la educación, más aún cuando se refiere a la educación superior. Silva, Bernal y Hernández (2014) plantean que, en general, las definiciones sobre calidad de la educación superior son indirectas, es decir, referidas a aspectos que pueden asociarse con el concepto, pero no centradas en el concepto mismo.

La irrupción del concepto de calidad en la educación en la agenda de las instituciones de educación superior y en la del Estado, como órgano regulador y contralor indirecto de la calidad de los procesos que se desarrollan para cautelar por ella y certificarla, es la consecuencia de una tendencia de carácter internacional que presenta nuevos desafíos a este nivel de educación. En el contexto nacional, el organismo superior encargado de determinar la calidad de la educación a nivel de educación terciaria, la CNA-Chile, define como calidad de la educación “la articulación y consistencia entre el logro de los propósitos que son definidos por las instituciones de educación y la satisfacción de los requerimientos sociales para la formación del capital humano, que se objetivan en los criterios de evaluación externos”. (CNA, 2007). La calidad así entendida consiste en el ajuste de las acciones y resultados de las instituciones a las prioridades y principios que emanan de su misión y a lo que públicamente ofrecen con referencia a los estándares establecidos.

Para Espinoza y González (2012: 89-90), la calidad de la educación es asociable a dos conceptos: el primero se inspira en el concepto de aseguramiento de la calidad entendido como el cumplimiento de ciertos estándares mínimos que garanticen que el egresado tiene las competencias para desempeñarse adecuadamente en sus funciones en el mundo laboral. El segundo se sustenta en el concepto de mejoramiento de la calidad, en el cual las instituciones o los programas en forma voluntaria se plantean metas de superación continua y están dispuestas a que personas externas les ayuden en este proceso. Para ambos

autores, estos dos procesos pueden combinarse, para lo cual se requiere haber superado los estándares mínimos de carácter obligatorio y luego incorporarse a procesos voluntarios de mejoramiento permanente.

La calidad de la educación superior incluye varias dimensiones y enfoques, complementarios entre sí. Toranzos (2000), sostiene que en el ámbito educativo la calidad puede considerarse en varias dimensiones o enfoques:

En el primer sentido el concepto de calidad puede ser entendido como "eficacia": una educación de calidad sería aquella que logra que los alumnos realmente aprendan lo que se supone deben aprender al término de determinados ciclos o niveles. Esta dimensión del concepto pone en primer lugar los resultados de aprendizaje efectivamente alcanzados por la acción educativa.

Una segunda dimensión del concepto de calidad está referida, según la misma autora, a aquello que se aprende en el sistema y a su "relevancia" en términos individuales y sociales. En este sentido una educación de calidad sería aquella cuyos contenidos responden adecuadamente a lo que el individuo necesita para desarrollarse como persona y para desempeñarse adecuadamente en los diversos ámbitos de la sociedad. Esta dimensión del concepto pone en primer plano los fines atribuidos a la acción educativa y su concreción en los diseños y contenidos curriculares.

Una tercera dimensión es la que se refiere a la calidad de los "procesos" y medios que el sistema brinda a los alumnos para el desarrollo de la experiencia educativa. Desde esta perspectiva una educación de calidad sería aquella que ofrece un adecuado contexto físico para el aprendizaje, un cuerpo docente adecuadamente preparado para la tarea de enseñar, buenos materiales de estudio y de trabajo, estrategias didácticas adecuadas, etc. Esta dimensión del concepto pone en primer plano el análisis de los medios empleados en la acción educativa.

Otra acepción al término la aportan Martínez y Riopérez (2005), para quienes la calidad de la educación tiene que ver con la calidad de las metas pretendidas, concretadas en objetivos, criterios y estándares que guíen su

realización y la comprobación de su consecución. Se desprende de esta acepción que toda institución educativa debe asumir un enfoque global de gestión orientado hacia la consecución de metas de calidad para todos y con la colaboración de todos los implicados en la institución educativa.

El informe de la UNESCO (1998) plantea que la calidad de la educación es un concepto pluridimensional que debería estar presente en todas las funciones y actividades, prestando atención a los contextos institucionales: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad. Se insiste en que la calidad de la educación superior debe apreciarse en una dimensión internacional y que para mantenerla ciertos elementos son especialmente importantes, como la selección esmerada del personal, el perfeccionamiento continuo del personal, movilidad internacional de académicos y alumnos y la incorporación de tecnologías de la información.

Esta detallada concepción de lo que la UNESCO define como calidad de la educación no solo la explícita, sino que además propone áreas de intervención y procesos a desarrollar para alcanzar y mantener la calidad.

Por su parte, el Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) postula que el concepto de calidad en la educación superior no existe como tal, sino que es "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 – real o utópico previamente determinado" (González y Araya, 1990, citado en González y Espinoza). Derivado de este concepto, es posible deducir que una institución es igual o mejor que otra cuando son homólogas en sus fines, concordantes en su misión y se encuentran en un contexto similar.

Según Arrien (1998), la calidad de la educación está muy asociada a los procesos y resultados del desarrollo educativo del educando, desarrollo que se manifiesta en los aprendizajes relevantes del educando como sujeto, haciendo

que este crezca y se desarrolle personal y socialmente mediante actitudes, destrezas, valores y conocimientos que lo convierten en un ciudadano útil y solidario.

Estos conceptos y definiciones permiten afirmar que calidad en educación es un concepto relativo. Es relativo para quien usa el término y las circunstancias o contexto en que los invoca y conlleva los valores del usuario, siendo, por tanto, un concepto altamente subjetivo. Esta reflexión encuentra un sustento en lo señalado por Sobrinho (2006), quien plantea que el concepto de calidad de la educación es una construcción social, que varía según los intereses de los grupos dentro y fuera de las instituciones. Por ejemplo, los académicos les asignan importancia a los aspectos académicos (el conocimiento, los saberes); los empleadores a las competencias con que los estudiantes egresan y que les permiten integrarse al trabajo; los estudiantes a la empleabilidad. Es necesario, por tanto, que esta construcción social sea adoptada y compartida y atraviese el quehacer de las funciones esenciales de la universidad.

Desde un punto de vista global e integral, la calidad de la educación es el resultado de un conjunto de procesos que conducen a su obtención, de manera que para mejorar su calidad se debe analizar los procesos intermedios e intervinientes, en diversos grados de los aprendizajes y no sólo en los resultados...

A pesar de la gran cantidad de literatura relacionada con el concepto de calidad de la educación, aún se presentan algunas ambigüedades que no permiten establecer un concepto único respecto de qué es efectivamente o debiera entenderse como calidad en la educación. Partiendo de esto, González y Espinoza (2008) cuentan entre las clasificaciones más tradicionales y ya clásica, la de Harvey y Green (1993) y Harvey (1997) que plantea cinco diferentes definiciones:

- *La calidad como algo especial* es una concepción tradicional que da por hecho que es algo excepcional. En esta concepción se presentan tres

variantes: calidad vista como algo de clase superior, con carácter de elitista y de exclusividad; como equivalentes a excelencia, al logro de un estándar muy alto que es alcanzable, pero en circunstancias muy limitadas y calidad entendida como el cumplimiento de estándares mínimos.

- *La calidad como perfección o consistencia*, en la que se formula un juicio previo con una especificación predefinida y medible. Esta definición se basa en las premisas de “cero defectos”, ligado a la noción de cultura de calidad; y la de “hacer las cosas bien”, que implica que no hay errores en ninguna etapa de proceso y que la calidad es una responsabilidad compartida, es decir, todos en la organización son responsables del producto final, lo cual se aproxima al concepto de “calidad total”.
- *La calidad como aptitud para el logro de una misión o propósito* implica la relación con la forma en que cierto producto o servicio se ajusta a un propósito, que usualmente corresponde a las especificaciones del cliente. En esta definición, una institución de calidad debe establecer claramente su misión o propósito y ser eficiente y efectiva en el logro de los objetivos que se ha propuesto. Pero ¿cómo se sabe que está cumpliendo la misión que se propuso? Los especialistas señalan que ese es el papel de la autorregulación, pues esta consiste en cerciorarse de que existan mecanismos, procedimientos y procesos para asegurar que la calidad deseada, como sea que se defina o se mida, es efectivamente entregada. Según esta categoría, la supervisión de la calidad, exige que la institución identifique sus objetivos e intente determinar cómo ofrecer a sus alumnos un producto o educación que satisfaga las necesidades de los estudiantes que optaron por esta institución.
- *La calidad como valor agregado*. Esta concepción se ha estado usando en educación superior desde mediados de los ochenta en varios países, asociándola a costo y exigiendo al sector eficiencia y efectividad. La calidad también podría definirse en esta perspectiva como “el grado de

variantes: calidad vista como algo de clase superior, con carácter de elitista y de exclusividad; como equivalentes a excelencia, al logro de un estándar muy alto que es alcanzable, pero en circunstancias muy limitadas y calidad entendida como el cumplimiento de estándares mínimos.

- *La calidad como perfección o consistencia*, en la que se formula un juicio previo con una especificación predefinida y medible. Esta definición se basa en las premisas de “cero defectos”, ligado a la noción de cultura de calidad; y la de “hacer las cosas bien”, que implica que no hay errores en ninguna etapa de proceso y que la calidad es una responsabilidad compartida, es decir, todos en la organización son responsables del producto final, lo cual se aproxima al concepto de “calidad total”.
- *La calidad como aptitud para el logro de una misión o propósito* implica la relación con la forma en que cierto producto o servicio se ajusta a un propósito, que usualmente corresponde a las especificaciones del cliente. En esta definición, una institución de calidad debe establecer claramente su misión o propósito y ser eficiente y efectiva en el logro de los objetivos que se ha propuesto. Pero ¿cómo se sabe que está cumpliendo la misión que se propuso? Los especialistas señalan que ese es el papel de la autorregulación, pues esta consiste en cerciorarse de que existan mecanismos, procedimientos y procesos para asegurar que la calidad deseada, como sea que se defina o se mida, es efectivamente entregada. Según esta categoría, la supervisión de la calidad, exige que la institución identifique sus objetivos e intente determinar cómo ofrecer a sus alumnos un producto o educación que satisfaga las necesidades de los estudiantes que optaron por esta institución.
- *La calidad como valor agregado*. Esta concepción se ha estado usando en educación superior desde mediados de los ochenta en varios países, asociándola a costo y exigiendo al sector eficiencia y efectividad. La calidad también podría definirse en esta perspectiva como “el grado de

excelencia a un precio aceptable y el control de la variabilidad a un costo aceptable". En este concepto subyace el concepto de "accountability" (obligación de rendir cuentas), pues la responsabilidad es frente a los organismos que financian y los beneficiarios.

- *La calidad como transformación* está basada en la noción de cambio cualitativo. Cuestiona el enfoque de calidad centrado en el producto. Una educación de calidad es aquella que efectúa cambios en el estudiante y, por tanto, presumiblemente lo enriquece. El segundo elemento de esta definición es la entrega de poder al estudiante para influir en su propia transformación. Ello permite, por una parte, que se apropie del proceso de aprendizaje y adquiera responsabilidad en la determinación del estilo y forma de aprender. Por otra, el proceso de transformación mismo fortalece la capacidad de tomar decisiones.

De lo expuesto en párrafos precedentes es posible concluir que el concepto de calidad de la educación es más bien uno de carácter filosófico, sus definiciones varían y, en cierta forma reflejan diferentes puntos de vista de los individuos respecto la sociedad y su desarrollo. En una sociedad donde debe existir pluralidad y espacios para las divergencias y opiniones diferentes, no hay una definición única y correcta de calidad de la educación, es un concepto que depende del individuo que lo utilice. Por eso es posible definirla de maneras diferentes. No obstante, es posible identificar dentro de las acepciones y categorías mencionadas en párrafos anteriores las ideas de eficacia y eficiencias, como también la preocupación continua en términos de su mantenimiento y mejora.

### III. El aseguramiento de la calidad.

Si los dos conceptos ya analizados han sido presentados como complejos y difíciles de definir, el aseguramiento de la calidad no lo es menos, ya que en la

práctica adopta múltiples dimensiones y formas, las que a su vez pueden ir cambiando y/o cambiándose, de acuerdo a los propósitos u objetivos para los cuales se le utilice.

El aseguramiento de la calidad se introdujo en la agenda de la educación superior chilena de manera explícita durante la década de los ochenta, con la entrada en vigencia de la Ley Orgánica Constitucional de Educación de Enseñanza 18.962, ley que constituyó el Consejo Superior de Educación, actualmente Consejo Nacional de Educación. A este organismo correspondió ser la entidad pública, académica y técnica, encargada de resguardar el derecho constitucional de la libertad de enseñanza y, al mismo tiempo, velar por la calidad de las instituciones de educación superior en uso de esa libertad. (CSE, 2010)

A partir de entonces, es posible observar una evolución sostenida en el ámbito de la calidad de la educación superior en el país a través de la promulgación de leyes que regularizan y reglamentan el funcionamiento de entidades encargadas de colaborar al sistema, mediante la creación de organismo responsables de consolidar las funciones encomendadas y a través de la difusión de la información generada del ejercicio del sistema.

Como proceso, el aseguramiento de la calidad describe un conjunto de mecanismos que tienen como objetivo controlar, garantizar y promover la calidad de la educación; estos mecanismos funcionan en una amplia diversidad de contextos productivos y de organizaciones educativas, en este contexto, instituciones de educación superior.

Harvey (2007) define el aseguramiento de la calidad como "el proceso de establecimiento de confianzas en el cumplimiento de umbrales mínimos de calidad". Woodhouse (1999) la define como "las políticas, posturas, acciones y procedimientos necesarios para asegurar que la calidad se mantenga y aumente".

ejemplo, para determinar la calidad de un programa de pregrado se debería identificar en primer lugar, las competencias requeridas para ejercer relativamente bien la profesión para la cual se ha estado formando a los estudiantes, luego se debe evaluar de manera continua el grado de varianza de los estudiantes en cuanto al logro de esas competencias. Para determinar el grado de varianza es esencial la evaluación.

Calidad es también entendida como sinónimo de eficacia, deduciéndose que un objeto, una cosa, una institución será de calidad en la medida que logre los objetivos propuestos (OCDE, p.43)

Para Lopeley, (2008: 6) calidad es “el beneficio o la utilidad que satisface la necesidad de una persona al adquirir un producto o servicio”. Desde la perspectiva de esta autora, la calidad se relaciona con la satisfacción de necesidades de los consumidores, clientes o usuarios. Es decir, con las necesidades o el gusto de las personas que crean una demanda por un producto.

Una definición similar tiene Feigenbaum (1997), quien establece que la calidad es “*una determinación del cliente, basada en la comparación entre su experiencia real con el producto o servicio que él requiere*”. Se desprende de esta definición, nuevamente, que únicamente el cliente puede determinar si un producto o servicio satisface sus necesidades, requerimientos o expectativas y qué tan bien lo hace.

Para Rojas, T. (2005: 43) la calidad es conceptualizada como “*el conjunto de características de un determinado producto, educativo en este caso, que responde a las necesidades del cliente, obtenido como resultado o consecuencia de un proceso de gestión integral*”. Entendida así, la calidad sería el resultado de procesos e implicaría diferentes focos de atención; la preocupación por el proceso desarrollado para lograr el producto y la preocupación para lograr que ese producto satisfaga las necesidades del cliente.

En este abanico de acepciones, calidad también se puede entender como un “término subjetivo para el que cada persona tiene su propia acepción. Desde el

punto de vista técnico, la calidad puede tener dos significados: (1) las características de un producto o servicio que le dan la capacidad de satisfacer necesidades explícitas o implícitas, y (2) un producto o un servicio libre de defectos". Un atributo, una propiedad, una característica deseada de un bien o un servicio. (American Society for Quality) en Summers, 2006.

Esta amplia conceptualización de lo que se entiende por calidad se ha dado, según Lemaitre (2011), en función de su evaluación, identificando estándares, criterios y/o requisitos, los cuales pueden variar según el contexto, las orientaciones y necesidades sociales preponderantes en un momento determinado.

A pesar de la diversidad de las definiciones de calidad, según la autora citada, es posible identificar algunos elementos comunes a todos los enfoques sobre esta:

- La aplicación de estándares mínimos y evaluaciones comparativas.
- El poder fijar sus objetivos para contextos y escenarios diversos.
- Satisfacer demandas y expectativas de consumidores e interesados.
- Se orientan a la excelencia.

Aportando más acepciones a este concepto, pero solo con la intención de evidenciar la característica poli semántica de calidad, Rojas (2006: 1), agrupa las definiciones de calidad, dependiendo de su enfoque: 1. Basadas en la fabricación: "Calidad (significa) conformidad con los requisitos" Philip B. Crosby. "Calidad es la medida en que un producto específico se ajusta a un diseño o especificación". Harold L. Gilmore. 2: basadas en el cliente: "Calidad es aptitud para el uso". J.M. Juran. "Calidad total es liderazgo de la marca en sus resultados al satisfacer los requisitos del cliente haciendo la primera vez bien lo que haya que hacer". Westinghouse. "Calidad es satisfacer las expectativas del cliente. El Proceso de Mejora de la Calidad es un conjunto de principios, políticas, estructuras de apoyo y prácticas destinadas a mejorar continuamente la eficiencia y la eficacia de nuestro estilo de vida". AT & T" Se logra la satisfacción del cliente

al vender mercancías que no se devuelven a un cliente que sí vuelve". Stanley Marcus. 3: Basado en el producto: "Las diferencias en calidad son equivalentes a las diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo deseado". Lawrence Abbott. "La calidad se refiere a la cantidad del atributo no apreciado contenido en cada unidad del atributo apreciado". Keith B. Leffler. 4. Basado en el valor: "Calidad es el grado de excelencia a un precio aceptable y el control de la variabilidad a un costo aceptable". Robert A. Broh. "Calidad significa lo mejor para ciertas condiciones del cliente. Estas condiciones son: a) el uso actual y b) el precio de venta del producto". Armand V. Feigenbaum. 5. Trascendente: "Calidad no es ni materia ni espíritu, sino una tercera entidad independiente de las otras dos..., aun cuando la calidad no pueda definirse, usted sabe bien qué es". Robert Pirsing. "Una condición de excelencia que implica una buena calidad a diferencia de la baja calidad... Calidad es lograr o alcanzar el más alto nivel en vez de contentarse con lo chapucero o lo fraudulento". Barbara W. Tuchman.

Para no ahondar más aún en las múltiples acepciones del concepto, y perder al lector en un listado de acepciones que aporten a la comprensión, o a la confusión del concepto, además de reafirman la condición poli semántica de calidad, es obvio que no hay una definición única de calidad, pero que si se asocia a ideas, las que de inmediato vienen a nuestras mentes vinculadas a la perfección y consistencias de un producto o servicio, al cumplimiento de estándares que esperamos de un producto o servicio, a la eficacia de esta en la medida que cumpla los objetivos propuestos y que, claramente, la calidad depende de las personas y no de quien ofrece el producto o servicio.

## II. La calidad aplicada a la educación superior.

Consecuente con lo ya expuesto, el concepto de calidad de la educación también es elusivo. Por esta razón es muy difícil encontrar una definición única de calidad de la educación, más aún cuando se refiere a la educación superior. Silva, Bernal y Hernández (2014) plantean que, en general, las definiciones sobre calidad de la educación superior son indirectas, es decir, referidas a aspectos que pueden asociarse con el concepto, pero no centradas en el concepto mismo.

La irrupción del concepto de calidad en la educación en la agenda de las instituciones de educación superior y en la del Estado, como órgano regulador y contralor indirecto de la calidad de los procesos que se desarrollan para cautelar por ella y certificarla, es la consecuencia de una tendencia de carácter internacional que presenta nuevos desafíos a este nivel de educación. En el contexto nacional, el organismo superior encargado de determinar la calidad de la educación a nivel de educación terciaria, la CNA-Chile, define como calidad de la educación “la articulación y consistencia entre el logro de los propósitos que son definidos por las instituciones de educación y la satisfacción de los requerimientos sociales para la formación del capital humano, que se objetivan en los criterios de evaluación externos”. (CNA, 2007). La calidad así entendida consiste en el ajuste de las acciones y resultados de las instituciones a las prioridades y principios que emanan de su misión y a lo que públicamente ofrecen con referencia a los estándares establecidos.

Para Espinoza y González (2012: 89-90), la calidad de la educación es asociable a dos conceptos: el primero se inspira en el concepto de aseguramiento de la calidad entendido como el cumplimiento de ciertos estándares mínimos que garanticen que el egresado tiene las competencias para desempeñarse adecuadamente en sus funciones en el mundo laboral. El segundo se sustenta en el concepto de mejoramiento de la calidad, en el cual las instituciones o los programas en forma voluntaria se plantean metas de superación continua y están dispuestas a que personas externas les ayuden en este proceso. Para ambos

autores, estos dos procesos pueden combinarse, para lo cual se requiere haber superado los estándares mínimos de carácter obligatorio y luego incorporarse a procesos voluntarios de mejoramiento permanente.

La calidad de la educación superior incluye varias dimensiones y enfoques, complementarios entre sí. Toranzos (2000), sostiene que en el ámbito educativo la calidad puede considerarse en varias dimensiones o enfoques:

En el primer sentido el concepto de calidad puede ser entendido como "eficacia": una educación de calidad sería aquella que logra que los alumnos realmente aprendan lo que se supone deben aprender al término de determinados ciclos o niveles. Esta dimensión del concepto pone en primer lugar los resultados de aprendizaje efectivamente alcanzados por la acción educativa.

Una segunda dimensión del concepto de calidad está referida, según la misma autora, a aquello que se aprende en el sistema y a su "relevancia" en términos individuales y sociales. En este sentido una educación de calidad sería aquella cuyos contenidos responden adecuadamente a lo que el individuo necesita para desarrollarse como persona y para desempeñarse adecuadamente en los diversos ámbitos de la sociedad. Esta dimensión del concepto pone en primer plano los fines atribuidos a la acción educativa y su concreción en los diseños y contenidos curriculares.

Una tercera dimensión es la que se refiere a la calidad de los "procesos" y medios que el sistema brinda a los alumnos para el desarrollo de la experiencia educativa. Desde esta perspectiva una educación de calidad sería aquella que ofrece un adecuado contexto físico para el aprendizaje, un cuerpo docente adecuadamente preparado para la tarea de enseñar, buenos materiales de estudio y de trabajo, estrategias didácticas adecuadas, etc. Esta dimensión del concepto pone en primer plano el análisis de los medios empleados en la acción educativa.

Otra acepción al término la aportan martinez y Riopérez (2005), para quienes la calidad de la educación tiene que ver con la calidad de las metas pretendidas, concretadas en objetivos, criterios y estándares que guíen su

realización y la comprobación de su consecución. Se desprende de esta acepción que toda institución educativa debe asumir un enfoque global de gestión orientado hacia la consecución de metas de calidad para todos y con la colaboración de todos los implicados en la institución educativa.

El informe de la UNESCO (1998) plantea que la calidad de la educación es un concepto pluridimensional que debería estar presente en todas las funciones y actividades, prestando atención a los contextos institucionales: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad. Se insiste en que la calidad de la educación superior debe apreciarse en una dimensión internacional y que para mantenerla ciertos elementos son especialmente importantes, como la selección esmerada del personal, el perfeccionamiento continuo del personal, movilidad internacional de académicos y alumnos y la incorporación de tecnologías de la información.

Esta detallada concepción de lo que la UNESCO define como calidad de la educación no solo la explícita, sino que además propone áreas de intervención y procesos a desarrollar para alcanzar y mantener la calidad.

Por su parte, el Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) postula que el concepto de calidad en la educación superior no existe como tal, sino que es “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 – real o utópico previamente determinado” (González y Araya, 1990, citado en González y Espinoza). Derivado de este concepto, es posible deducir que una institución es igual o mejor que otra cuando son homólogas en sus fines, concordantes en su misión y se encuentran en un contexto similar.

Según Arrien (1998), la calidad de la educación está muy asociada a los procesos y resultados del desarrollo educativo del educando, desarrollo que se manifiesta en los aprendizajes relevantes del educando como sujeto, haciendo

que este crezca y se desarrolle personal y socialmente mediante actitudes, destrezas, valores y conocimientos que lo convierten en un ciudadano útil y solidario.

Estos conceptos y definiciones permiten afirmar que calidad en educación es un concepto relativo. Es relativo para quien usa el término y las circunstancias o contexto en que los invoca y conlleva los valores del usuario, siendo, por tanto, un concepto altamente subjetivo. Esta reflexión encuentra un sustento en lo señalado por Sobrinho (2006), quien plantea que el concepto de calidad de la educación es una construcción social, que varía según los intereses de los grupos dentro y fuera de las instituciones. Por ejemplo, los académicos les asignan importancia a los aspectos académicos (el conocimiento, los saberes); los empleadores a las competencias con que los estudiantes egresan y que les permiten integrarse al trabajo; los estudiantes a la empleabilidad. Es necesario, por tanto, que esta construcción social sea adoptada y compartida y atraviese el quehacer de las funciones esenciales de la universidad.

Desde un punto de vista global e integral, la calidad de la educación es el resultado de un conjunto de procesos que conducen a su obtención, de manera que para mejorar su calidad se debe analizar los procesos intermedios e intervinientes, en diversos grados de los aprendizajes y no sólo en los resultados...

A pesar de la gran cantidad de literatura relacionada con el concepto de calidad de la educación, aún se presentan algunas ambigüedades que no permiten establecer un concepto único respecto de qué es efectivamente o debiera entenderse como calidad en la educación. Partiendo de esto, González y Espinoza (2008) cuentan entre las clasificaciones más tradicionales y ya clásica, la de Harvey y Green (1993) y Harvey (1997) que plantea cinco diferentes definiciones:

- *La calidad como algo especial* es una concepción tradicional que da por hecho que es algo excepcional. En esta concepción se presentan tres

variantes: calidad vista como algo de clase superior, con carácter de elitista y de exclusividad; como equivalentes a excelencia, al logro de un estándar muy alto que es alcanzable, pero en circunstancias muy limitadas y calidad entendida como el cumplimiento de estándares mínimos.

- *La calidad como perfección o consistencia*, en la que se formula un juicio previo con una especificación predefinida y medible. Esta definición se basa en las premisas de “cero defectos”, ligado a la noción de cultura de calidad; y la de “hacer las cosas bien”, que implica que no hay errores en ninguna etapa de proceso y que la calidad es una responsabilidad compartida, es decir, todos en la organización son responsables del producto final, lo cual se aproxima al concepto de “calidad total”.
- *La calidad como aptitud para el logro de una misión o propósito* implica la relación con la forma en que cierto producto o servicio se ajusta a un propósito, que usualmente corresponde a las especificaciones del cliente. En esta definición, una institución de calidad debe establecer claramente su misión o propósito y ser eficiente y efectiva en el logro de los objetivos que se ha propuesto. Pero ¿cómo se sabe que está cumpliendo la misión que se propuso? Los especialistas señalan que ese es el papel de la autorregulación, pues esta consiste en cerciorarse de que existan mecanismos, procedimientos y procesos para asegurar que la calidad deseada, como sea que se defina o se mida, es efectivamente entregada. Según esta categoría, la supervisión de la calidad, exige que la institución identifique sus objetivos e intente determinar cómo ofrecer a sus alumnos un producto o educación que satisfaga las necesidades de los estudiantes que optaron por esta institución.
- *La calidad como valor agregado*. Esta concepción se ha estado usando en educación superior desde mediados de los ochenta en varios países, asociándola a costo y exigiendo al sector eficiencia y efectividad. La calidad también podría definirse en esta perspectiva como “el grado de

excelencia a un precio aceptable y el control de la variabilidad a un costo aceptable". En este concepto subyace el concepto de "accountability" (obligación de rendir cuentas), pues la responsabilidad es frente a los organismos que financian y los beneficiarios.

- *La calidad como transformación* está basada en la noción de cambio cualitativo. Cuestiona el enfoque de calidad centrado en el producto. Una educación de calidad es aquella que efectúa cambios en el estudiante y, por tanto, presumiblemente lo enriquece. El segundo elemento de esta definición es la entrega de poder al estudiante para influir en su propia transformación. Ello permite, por una parte, que se apropie del proceso de aprendizaje y adquiera responsabilidad en la determinación del estilo y forma de aprender. Por otra, el proceso de transformación mismo fortalece la capacidad de tomar decisiones.

De lo expuesto en párrafos precedentes es posible concluir que el concepto de calidad de la educación es más bien uno de carácter filosófico, sus definiciones varían y, en cierta forma reflejan diferentes puntos de vista de los individuos respecto la sociedad y su desarrollo. En una sociedad donde debe existir pluralidad y espacios para las divergencias y opiniones diferentes, no hay una definición única y correcta de calidad de la educación, es un concepto que depende del individuo que lo utilice. Por eso es posible definirla de maneras diferentes. No obstante, es posible identificar dentro de las acepciones y categorías mencionadas en párrafos anteriores las ideas de eficacia y eficiencias, como también la preocupación continua en términos de su mantenimiento y mejora.

### **III. El aseguramiento de la calidad.**

Si los dos conceptos ya analizados han sido presentados como complejos y difíciles de definir, el aseguramiento de la calidad no lo es menos, ya que en la

práctica adopta múltiples dimensiones y formas, las que a su vez pueden ir cambiando y/o cambiándose, de acuerdo a los propósitos u objetivos para los cuales se le utilice.

El aseguramiento de la calidad se introdujo en la agenda de la educación superior chilena de manera explícita durante la década de los ochenta, con la entrada en vigencia de la Ley Orgánica Constitucional de Educación de Enseñanza 18.962, ley que constituyó el Consejo Superior de Educación, actualmente Consejo Nacional de Educación. A este organismo correspondió ser la entidad pública, académica y técnica, encargada de resguardar el derecho constitucional de la libertad de enseñanza y, al mismo tiempo, velar por la calidad de las instituciones de educación superior en uso de esa libertad. (CSE, 2010)

A partir de entonces, es posible observar una evolución sostenida en el ámbito de la calidad de la educación superior en el país a través de la promulgación de leyes que regularizan y reglamentan el funcionamiento de entidades encargadas de colaborar al sistema, mediante la creación de organismo responsables de consolidar las funciones encomendadas y a través de la difusión de la información generada del ejercicio del sistema.

Como proceso, el aseguramiento de la calidad describe un conjunto de mecanismos que tienen como objetivo controlar, garantizar y promover la calidad de la educación; estos mecanismos funcionan en una amplia diversidad de contextos productivos y de organizaciones educativas, en este contexto, instituciones de educación superior.

Harvey (2007) define el aseguramiento de la calidad como “el proceso de establecimiento de confianzas en el cumplimiento de umbrales mínimos de calidad”. Woodhouse (1999) la define como “las políticas, posturas, acciones y procedimientos necesarios para asegurar que la calidad se mantenga y aumente”.

Para Zúñiga (2007), el aseguramiento de la calidad es un proceso orientado a la creación de confianzas en los beneficios en que el servicio (incluyendo recursos, procesos y productos) satisface las expectativas o los estándares mínimos requeridos. Aun cuando hay muchas definiciones de aseguramiento de la calidad disponibles en la literatura (cf. Herrera, 2007; Letelier y Toro, 2007; Lavados, 2005; UNESCO, 1998; Informe del Banco Mundial, 2001, Lemaitre y Torres, 2012), en esencia, el aseguramiento de la calidad se refiere a la gestión sistemática y a procedimientos de evaluación que se adoptan para asegurar el logro de una finalidad específica que permita a los grupos de interés tener confianza en la gestión de la calidad y en los productos logrados.

En el contexto de la educación superior en Chile, los elementos esenciales del aseguramiento de la calidad corresponden a las siguientes actividades:

- El desarrollo de un proceso de autoevaluación interna y de una revisión externa hechas en función de los propósitos institucionales y criterios de calidad previamente definidos.
- La certificación pública de la calidad, hecha normalmente por una agencia autorizada y especializada.
- La elaboración de un plan de mejora, el que será objeto de seguimiento por la misma institución y, eventualmente por una agencia certificadora.

Para Salazar (2012: 31) uno de los resultados significativos de los procesos de aseguramiento de la calidad en el ámbito de la educación superior es... "la entrega de información a diferentes interesados, para que tomen decisiones informadas en relación con el programa o institución evaluada. Es evidente que las necesidades de información de distintos tipos de interesados varían, así como las características de los sistemas nacionales de educación superior y los requerimientos de información que ellos tienen."

#### IV. Finalidades del aseguramiento de la calidad

El momento actual de la educación superior en los diversos continentes la sitúa como un tema de preocupación e interés permanente, por la innegable y evidente contribución de esta al desarrollo de las naciones y por las problemáticas y desafíos que derivan de un modelo de sociedad que avanza veloz y cambiantemente hacia un futuro impredecible. La instantaneidad y rapidez de las comunicaciones, sumado al avance tecnológico, la masificación del conocimiento, la globalización y el masivo crecimiento demográfico, enfrentan a las naciones y a sus sistemas educacionales a problemáticas comunes, y a la búsqueda de respuestas y modelos de soluciones que, si bien muchas de estas propuestas de solución no son replicables, ni transferibles entre nación y nación, sirven de ejemplo inspirador a la búsqueda de soluciones a nivel internacional o nacional.

Existen, además, algunos factores comunes que han afectado significativamente el desarrollo de los sistemas de educación de nivel terciario, y por consiguiente, su calidad, tales como: el crecimiento y la diversificación de la educación superior, la introducción de elementos de competencia, la lógica del mercado en el sector y la necesidad de responder a los requerimientos de la globalización (Espinoza, 2010).

Una problemática común y actual a nivel internacional la constituye el mejoramiento y aseguramiento de la calidad educativa, un nuevo desafío acorde la actual realidad, toda vez que la atención de los sistemas educativos durante el pasado siglo, se centró en cubrir los objetivos de la escolarización, la cobertura adecuada y la permanencia o retención en el sistema. Este nuevo desafío está ligado a la existencia de procesos de evaluación local que permiten a las instituciones responsables de certificar y acreditar calidad conocer sistemáticamente los aciertos y desviaciones de su sistema educativo.

Como proceso, el aseguramiento de la calidad de la educación gira en torno a diversas estrategias: el *control de la calidad*, la *rendición de cuentas* y el *mejoramiento* del programa o la institución. Los sistemas de aseguramiento de la

calidad de la educación, son solamente responsables de dos de estas tres áreas: *licenciamiento y acreditación*, correspondiendo a las propias instituciones o programas académicos hacer un seguimiento de sus propios planes de *mejoramiento* comprometidos.

*Licenciamiento*: su objetivo central es el de *control de la calidad*, es decir, asegurar que toda institución de educación superior cumpla condiciones mínimas de calidad, expresadas en el desarrollo satisfactorio de su proyecto institucional durante un período determinado de años. El licenciamiento, o autorización inicial, corresponde a la entrega de una autorización o licencia para que las instituciones de educación o los programas puedan operar , a partir de la verificación que el ente encargado efectúa.

Muchos países han desarrollado mecanismos para que solo las instituciones y programas que cumplen estándares mínimos de desempeño puedan operar en el país (Salazar, 2012) En Chile, el licenciamiento se aplica a nuevas instituciones privadas y no a carreras o instituciones estatales como tampoco a las instituciones privadas que ya hayan obtenido su autonomía.

*Acreditación*: el propósito de los procesos de acreditación es la garantía pública de calidad, *la rendición de cuenta*, a través de la certificación de que una institución o carrera cumple sus propósitos y con los criterios de calidad previamente definidos. La acreditación es un mecanismo de aseguramiento que guía a las instituciones de educación superior hacia lo que se considera un adecuado nivel de desarrollo.

En el contexto nacional, la acreditación es un proceso voluntario al que se someten las instituciones de educación superior autónomas del país, así como las carreras de pregrado, programa de postgrado y especialidades del área de la salud que ellas imparten, para contar con una certificación de calidad de los procesos internos y sus resultados. La acreditación es dada por un período de años, lo que hace posible evaluar el progreso que las instituciones o programas en pos de objetivos que estas mismas se plantean.

*Mejoramiento*: este proceso se refiere a la formulación de acciones como resultado del proceso evaluativo, su inserción en la planificación institucional y la aplicación de mecanismos de seguimiento y monitoreo acerca de su implementación eficaz. El mejoramiento supone que las instituciones tienen capacidad de desarrollar y aplicar políticas efectivas de mecanismos de autorregulación, en un avance continuo hacia niveles crecientes de calidad (Salazar, 2012).

Las finalidades de los sistemas de aseguramiento de la calidad, estarían entonces orientados a ejercer un control sobre las instituciones, su gestión y sus procesos; a dar fe pública de que esta existe, y que es posible dimensionar; y a promover el mejoramiento de los sistemas, una vez conocidos los resultados. Estos propósitos, que si bien son conceptualmente y operacionalmente diferentes, cumplen objetivos bien determinados y específicos que permiten dar cuenta de una realidad y su nivel de ajuste o desajuste con los niveles de referencia de calidad predeterminados, aportando así información que sustentará el inicio de nuevos procesos en la búsqueda continua y permanente de niveles de calidad, en una espiral que pareciera nunca detenerse.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arrien, J. (2006). *La calidad y el contexto actual de la educación superior*. Monografías.com. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos10/ponenc>
- Comisión Nacional de Acreditación (2007) *El modelo chileno de acreditación de la educación superior*. Santiago de Chile: Editora e Impresora Maval.
- Díaz, E. (2001). Sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior en Chile. En: *La acreditación en las instituciones de educación superior*. Santiago: LOM; 2011. p. 11-29.
- Espinoza, O. y González, L. (2012). Estado actual del sistema de aseguramiento de la calidad y el régimen de acreditación en la educación superior en Chile. En: *Revista de la Educación Superior*. N° 162. Volumen 41. (87-109). México, D.F. ANUIES
- Fernández, N. (2009). *La educación superior en América Latina y el Caribe y la evaluación y acreditación de su calidad*. Buenos Aires: IESAL/UNESCO.
- Gazmuri, A. Modelos de aseguramiento de la calidad. Recuperado de [www.atinachile.cl/modelos-de-aseguramiento-de-la-calidad-asp](http://www.atinachile.cl/modelos-de-aseguramiento-de-la-calidad-asp)
- González, L. (2005). El impacto del proceso de evaluación y acreditación en las universidades de América Latina. En: Centro Interuniversitario de Desarrollo editores. *Los procesos de acreditación en el desarrollo de las universidades*. (45-58). Santiago de Chile: Alfabetas Artes Gráficas.
- Lemaitre, M. (2011). Un recorrido por los procesos de aseguramiento de la calidad 1981 – 2011. En: *Un recorrido por la historia reciente de la educación superior chilena*. (155-162). Santiago de Chile: Gráfica Andes Limitada.
- Lepeley, M. (2008). *Gestión de calidad en educación. Un modelo de evaluación*. México: McGraw Hill.

Martínez, C. y Riopérez, N. El modelo de excelencia en la EFQM y su aplicación para la mejora de la calidad en los centros educativos. Disponible en <http://uned.es/educacionXX1/pdfs/08-02.pdf>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. OCDE (2013). *El aseguramiento de la calidad de la educación superior en Chile 2013*. Revisión de Políticas Nacionales.

Salazar, M. (2012) *Modelos de aseguramiento de la calidad de la educación superior*. Santiago de Chile: RIL Editores.

Toranzos, L. (1996). Evaluación y Calidad. *Revista Iberoamericana de Educación*. Num. 10. enero-abril, pp. 63-68.

Zúñiga, M. (2007) Algunas consideraciones sobre el aseguramiento de la calidad. En: Centro Interuniversitario de Desarrollo. *Acreditación y dirección estratégica para la calidad de las universidades*. (65-73). Santiago de Chile: Alfabetas Artes Gráficas.

## CURRICULUM VITAE

Sixto Eduardo Yáñez Pastén, Profesor de Estado en Inglés de la Universidad de Chile, sede La Serena (1982), Magister en Diseño de Instrucción, Pontificia Universidad Católica de Chile, (1992), Magister en Evaluación y Currículum, Universidad de Santiago de Chile (1997), Doctor en Educación y Sociedad, Universidad Autónoma de Barcelona, (2014).

Profesor de Evaluación Educativa, Metodología de la Investigación y Redacción en Inglés de la Universidad de Santiago de Chile.