

Calidad y valores en la educación:

Objetivos estratégicos en las universidades y retos del siglo xxi

(Quality and values in education:

Strategic objectives in universities and challenges for the 21 century)

Barragán, J. N.*

Resumen. La excelencia educativa ha sido un planteamiento permanente en las tareas ocupacionales de las universidades, y en la actualidad, la educación superior se enfrenta a nuevos retos derivados principalmente por el Nuevo Orden Mundial, resaltando las certificaciones de procesos educativos y operativos, el aseguramiento de las funciones de calidad, las acreditaciones nacionales e internacionales, y de manera importante la incorporación de la tecnología. Pero debemos considerar que el enfrentamiento de estos nuevos retos tiene como premisa la calidad educativa. ¿Qué podemos entender por calidad educativa? ¿Cómo se materializa? ¿Qué factores debemos considerar como críticos en la calidad educativa?. El objetivo de este artículo es presentar una perspectiva sobre el concepto de calidad educativa para que los educadores y las mismas instituciones tengan una premisa de partida para establecer los fundamentos de una calidad educativa, y por otra parte la fundamentación de los valores como premisa a su vez, de la calidad educativa. Se trata de conformar el efecto de la calidad educativa en las visiones y misiones universitarias, y como referencia preeliminar el caso de la Universidad Autónoma de Nuevo León, que establece la excelencia educativa como la parte esencial de su visión universitaria al futuro en sus funciones ocupacionales.

Palabras claves: Calidad, educadores, misión, retos, propósitos

Abstract. The challenge for the excellence in higher education, always has been a permanent task for universities and higher institutions in our times, and nowadays, higher education superior faces new challenges mostly originated by the New World Order, such as process certifications for both education and operation, national and international accreditations, quality assurance and probably the most important of all, the incorporation of technology in the learning process. One thing that we must consider is that the confrontation of these new challenges has a premise which is the quality in education. What can we understand by quality education? How does it materialize in our institutions? Which factors we must consider as critical for quality in education? The purpose of this article is to offer a perspective over the concept of quality in education, aiming to both educators and institutions could have an initial departure premise in order to design strategies for build or strength the quality in education. As an example for the several tasks that has been initiated, a case is presented, and is the example of the Autonomous University of Nuevo Leon, who regains the quality in education as one of the main parts of its vision and mission, including also as one of its occupational functions.

Key words: Quality, educators, mission, challenges, proposals

Introducción

“La enseñanza ha creado conformes, pero el mundo actual es y será de los eternos inconformes.” (Tofler)

La Universidad Autónoma de Nuevo León, al igual que muchas universidades en nuestro país y el resto del mundo, han dado inicio a un esfuerzo que en los últimos años se ha intensificado en gran escala: la transformación hacia la calidad educativa.

El objetivo de este artículo, es resaltar las características significantes de la calidad educativa, comenzando por la comprensión y dimensiones del término y terminando con los retos que sugiere una tarea de este tipo. Las universidades y centros educativos, debemos entender que la calidad educativa es la transformación hacia la excelencia educativa, y que si actuamos de manera coordinada, es la mejor forma de lograr el éxito de este noble y ardua tarea.

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

La referencia a la calidad se utiliza indiscriminadamente para justificar cualquier decisión: reformas e innovaciones universitarias, proyectos de investigación, conferencias y congresos científicos y profesionales. Todas estas actividades y otras muchas se colocan bajo el gran paraguas de la calidad, porque obviamente nadie puede objetar la calidad como objetivo de un proyecto, de una institución o de un programa de acción.

Todos desean una Educación Universitaria de calidad. La búsqueda de la excelencia, grado máximo de la calidad, es un argumento inatacable. Sin embargo, se torna en problema cuando intentamos precisar en qué consiste la calidad en la educación universitaria, puesto que el concepto en general representa ambiguo y equívoco.

El énfasis actual en la calidad, característico en el ámbito general de la educación, se manifiesta fielmente en el sector universitario donde se proyectan, además, las tendencias que apuntan al control de las empresas económicas. En efecto, durante la última década, la preocupación por la evaluación de la calidad de la educación universitaria, constituye un rasgo esencial de la educación superior en los países más desarrollados. En Europa, la

evaluación del profesorado universitario (calidad de la docencia y productividad científica) es una práctica generalizada; y la tendencia a converger con las corrientes europeas y americanas en su preocupación por la calidad de la educación universitaria se refleja en América Latina, en la multiplicación de congresos y reuniones nacionales e internacionales sobre el tema.

Se está en un mundo cambiante vertiginosamente y los dinamismos tienen enormes impactos sobre la misión de las universidades públicas. La corriente de cambio, para enfrentar los retos del Siglo XXI, ha chocado con el muro de la autonomía; las universidades no son instituciones que usualmente reaccionen con rapidez a cambios en su medio, sobre todo si recibe presiones externas (gobierno u organismos internacionales).

La calidad en la educación superior

El movimiento actual en pro de la elevación de los niveles de calidad de la Educación Superior propone, en primer lugar, un esfuerzo clarificador del concepto de calidad y sus implicaciones. La primera aproximación específica a la calidad educativa, además de la permanente y tradicional referencia a una "buena educación", a un "buen plan de estudios" o a una "buena Universidad", corresponde históricamente al periodo de entusiasmo planificador y desarrollista, centrado en la década de los años sesenta y el concepto es utilizado sin claras connotaciones teóricas.

La calidad se atribuye a la acción de los factores cualitativos, es decir, aquellos elementos que no pueden expresarse cuantitativamente, o presentan serias dificultades a la cuantificación. Estos elementos están relacionados fundamentalmente con los procesos que determinan la llamada Eficacia Interna del Sistema o Calidad de la Educación (Diez Hochleitner, 1969; Beeby, 1970).

Recientemente, y en relación con este tema, la calidad como eficacia interna de los sistemas e instituciones de educación universitaria aparece como reacción a la insuficiencia de los indicadores cuantitativos de eficacia y productividad, y se vincula con las características, consideradas cualitativas, de los procesos y productos de la Universidad. Sin embargo, actualmente la educación superior no sólo preocupa a los participantes en el proceso educativo (profesores, alumnos, investigadores y rectores universitarios) y, a los gobiernos y sus agencias, sino también a los empresarios y empleadores que consideran a las instituciones universitarias como centros de capacitación de profesionales de alto nivel y de producción de conocimiento y tecnología esenciales para mantener el ritmo de desarrollo económico. Por esto, se ponen de manifiesto nuevas vinculaciones de la calidad universitaria con factores de costo-efectividad y costo-beneficio.

A pesar de la gran masa de literatura sobre calidad de la educación en la perspectiva de la gestión (control de calidad, auditoria, valoración, políticas y asignación de fondos, públicos, entre otros.), el concepto de calidad ha quedado en la penumbra. Partiendo de esto, Harvey y Green (1993), analizan cinco diferentes concepciones de calidad y su relevancia para la educación superior. Tales como:

- Fenómeno excepcional.
- Logro de un propósito.
- Perfección o coherencia.

Calidad como fenómeno excepcional

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

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

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

Alexander Astin (1990) señala que la excelencia, en este sentido, a menudo es juzgada por la reputación de la institución y el nivel de sus recursos. Ambos elementos se refuerzan, puesto que un alto nivel de recursos respalda la buena reputación institucional, y a la vez que ésta atrae nuevos bienes. Por consiguiente, la excelencia abarca tanto los elementos de entrada al sistema como los de salida y puede ser definida como "hacer bien las cosas adecuadas" donde el nivel de la salida es función del nivel de la entrada. De modo que, cuando se habla de "centros de excelencia" se está utilizando esta noción de calidad excepcional.

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

Esta forma de concebir calidad presupone que los estándares son objetivos y estáticos; no obstante, éstos son acordados y sujetos a nuevas negociaciones, a la luz de cambios en las circunstancias. También implica que existen cualidades comunes susceptibles de ser medidas y evaluar el grado de desempeño. Sin embargo, desde los años 80 los estándares se

están viendo como un punto de preocupación en diversos países, por cuanto parecen opacar la creatividad e innovación institucional tan importantes en un mercado interinstitucional altamente competitivo.

Por otra parte, se ha visto que es posible la provisión de estándares no universales para la educación superior, pues dan a las instituciones una oportunidad de aspirar a tener calidad en la medida que distintos conjuntos de estándares sean formulados para distintos tipos de instituciones (Crawford, 1992).

Sin embargo, la introducción de estándares relativos versus absolutos para juzgar las instituciones provoca inquietud en relación con grados de comparación, además de que muchas veces no se sabe mucho respecto de los criterios utilizados para formular dichos estándares. De manera que podría no estarse de acuerdo respecto de la calidad un producto, aun cuando esté conforme con ciertos estándares. Es posible que esto se deba al hecho de que calidad, según estándares relativos, parece subestimar la noción de que ésta implica un aspecto por encima de lo común y el cumplimiento de estándares podría ser visto como común u ordinario y en ningún caso excepcional.

Calidad como logro de un propósito

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

En el contexto de la educación superior, el concepto de calidad, según los requerimientos del cliente, provoca varias interrogantes. Primero, ¿Quién es el cliente de la educación superior?; ¿Son clientes los estudiantes, los empleadores o los padres que pagan por la educación de sus hijos? ¿Qué son los estudiantes?, ¿Son clientes, productos o ambos? O quizás se debería hablar de los estudiantes como "consumidores" de la educación, pues son ellos quienes ingresan al sistema, "sufren" el proceso y emergen "educados".

Calidad como perfección o coherencia

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

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

de errores; aún más, este enfoque exige que dicha perfección sea entregada de manera consistente.

El concepto de excelencia involucrado en este enfoque también implica una filosofía de prevención, en vez de inspección. El énfasis está en asegurarse de que en cada etapa del proceso productivo no ocurran faltas, aun más que en esperar la inspección del producto final para identificar defectos. El enfoque "cero defectos" está, en opinión de Peters y Waterman (1982), intrínsecamente ligado con la noción de "cultura de calidad", la cual se da en la organización donde la responsabilidad recae sobre todo y no solamente en los controladores de calidad (Crosby, 1986). El hacer las cosas bien la primera vez implica que, en cada etapa del proceso, las personas involucradas se aseguran de que el producto va saliendo y entrando libre de defectos. No hay chequeo de productos terminados, por el contrario, el énfasis está en asegurarse de que todo se hace bien desde el inicio y que la calidad es responsabilidad de todos. De cierta manera puede hablarse, de una democratización de la calidad.

Síntesis sobre calidad en educación superior

Al final, calidad es un concepto filosófico, sus definiciones varían y, en cierta forma reflejan, diferentes perspectivas del individuo y la sociedad. En una sociedad democrática, donde debe existir espacio para que mucha gente piense distinto, no hay una única y correcta definición de calidad y, como es un concepto relativo que depende del individuo que lo utilice. Por eso, es posible que sea definido según un abanico de cualidades. No obstante, se podría tratar de definir los criterios que cada actor interesado utiliza cuando juzga la calidad de una institución. Este enfoque pragmático llama a establecer un conjunto de criterios que reflejen aspectos de calidad de sentido común y busque formas convenientes para cuantificar dicha calidad (sin que estas formas se conviertan en fines).

Disponer de un conjunto de criterios desde la perspectiva de distintos grupos y no sustentar una definición unívoca de calidad puede ofrecer una solución práctica a un asunto filosófico altamente complejo, no porque se carezca de una teoría subyacente, sino porque diferentes grupos tienen el derecho de ostentar distintas perspectivas. Es decir que, es perfectamente legítimo que las agencias gubernamentales demanden eficiencia en los recursos invertidos, que los padres y estudiantes exijan excelencia, que los empleadores esperen un producto con aptitud para un propósito y que la comunidad en general considere que en la educación superior debe haber calidad total. Por consiguiente este enfoque involucra las concepciones analizadas anteriormente.

Los retos a futuro: La educación en el siglo xxi

La caracterización del concepto de "calidad universitaria" requiere superar la tendencia a considerar en sí mismas las características específicas de acuerdo con el contexto, entrada, proceso, producto y propósito de la educación en cada institución y tratar de identificar los rasgos comunes en todas. Parece evidente que si se consideran de alta calidad dos o más instituciones universitarias con culturas y valores diferentes, no es posible vincular la

calidad de la educación con los valores, metas y objetivos, programas, formación del profesorado, entre otros, específicos de cada institución. La calidad debe radicar, más allá de estos elementos en que difieren, en alguna característica común a todos ellos. En consecuencia, para conceptualizar la calidad de la educación es preciso superar la consideración aislada de las características específicas de los distintos elementos o componentes y centrar la atención en las relaciones entre ellos.

Es necesario determinar cuáles son los temas relevantes sobre la calidad en la educación superior, que se discuten actualmente en los organismos internacionales. En enero de 1996, en París se celebró la reunión del "Grupo Asesor en Educación Superior de UNESCO", y allí se identificaron grandes temas para el debate internacional, tales como los siguientes:

- La educación superior y sus objetivos en el umbral del siglo XXI
- La integración entre docencia e investigación
- Medidas para asegurar la democratización y a la vez promover la calidad de la educación superior
- La diversificación de los sistemas de educación superior y su vinculación con el sector productivo
- El impacto de la globalización en los planes y programas de estudio de las instituciones de educación superior

El documento del Banco Mundial "La enseñanza superior: las lecciones derivadas de la experiencia" (Washington, D.C., junio 1995), examina la situación actual y las perspectivas de la educación, haciendo énfasis en su calidad, pertinencia y financiamiento.

Este documento tiene impacto sobre el objeto de estudio de esta investigación, dado que las tesis formuladas por el Banco Mundial influyen directamente en las políticas gubernamentales, y se convierten en requisito exigido para el otorgamiento de créditos. Algunos temas de interés son los siguientes:

- Reconocer la importancia de la educación superior para el desarrollo económico y social
- Estimular una mayor diversificación de las instituciones públicas de educación superior, e incluir el desarrollo de instituciones privadas
- Proporcionar incentivos a las instituciones públicas, con la finalidad de que diversifiquen sus fuentes de financiamiento, incluyendo el cobro de aranceles a los estudiantes y la vinculación del financiamiento del Estado a la mejora del rendimiento académico e institucional
- Introducir políticas explícitamente diseñadas para dar prioridad al mejoramiento de la calidad y al fomento de la equidad
- Establecer sistemas de competencia o concursos sobre la base de la calidad y eficiencia, tanto en universidades públicas como privadas, para el financiamiento de la investigación
- Establecer como objetivos prioritarios en la reforma de la educación superior: a). incrementar la calidad de la enseñanza y la investigación; b). mejorar la respuesta de

la educación superior a las demandas del mercado laboral y a las cambiantes demandas económicas; c). incrementar la equidad

- Dirigir el financiamiento del Banco a apoyar los esfuerzos para hacer la educación superior más eficiente a menor costo
- Orientar los préstamos a la reforma de los sistemas de educación superior, el desarrollo institucional y el mejoramiento de la calidad

Otro documento de la UNESCO "Documento de política para el cambio y el desarrollo de la educación superior" (París, febrero, 1995), pretende poner en un lugar prioritario de la agenda nacional el tema de la educación y suscitar una renovación del apoyo a la educación superior, a nivel mundial, como el instrumento por excelencia para alcanzar el desarrollo humano sustentable.

El documento es explícito en solicitar a las instituciones de educación superior que elaboren, en consulta y coordinación con todos los sectores que tienen que ver con ella, "*una nueva visión*" de sus objetivos, tareas y funcionamiento, de cara al nuevo siglo. Los temas de interés para el objeto de estudio son:

- Una de las tendencias que debe ser apoyada por todos los medios disponibles es la diversificación, pero para obtener el apoyo se debe garantizar la calidad de las instituciones y programas
- Se deben reexaminar las relaciones entre la educación superior y la sociedad civil y, de manera particular, entre la educación superior, el universo de trabajo y el sector productivo
- El sistema de educación superior debe ser suficientemente flexible para hacerle frente a los retos de un mercado de trabajo rápidamente cambiante
- Las instituciones de educación superior deben resaltar los valores éticos y morales en la sociedad, procurando despertar un espíritu cívico activo y participativo entre los futuros graduados
- Deben existir relaciones constructivas entre Estado y Universidad, como requisito para el proceso de transformación de la educación superior, estas relaciones se fundamentan en el respeto a la libertad académica y a la autonomía institucional
- Como tarea relevante se destaca el esfuerzo especial para renovar los métodos de enseñanza - aprendizaje y destacar el lugar de la docencia
- La universidad debe ser un lugar donde se imparta una formación de alta calidad, que prepare a los estudiantes para desenvolverse de manera eficiente y efectiva en una amplia gama de funciones y actividades cívicas y profesionales
- Un ámbito de aprendizaje fundamentado solo en la calidad y conocimiento, que le inculque a los futuros graduados el compromiso de seguir buscando el conocimiento y el sentido de responsabilidad para poner su formación al servicio del desarrollo social

Es así, como la Universidad Autónoma de Nuevo León ha tomado en cuenta y seguida haciéndolo durante su trayectoria, los retos que implica la calidad educativa, ya que todo lo anterior nos lleva a una gran conclusión: no hay mejor protección y defensa para un individuo, que su propia educación.

Esto es para nosotros en la UANL; una Visión con Futuro

Referencias

- Astin, A. (1990). Assessment as a tool for institution renewal and reform. En AAHE Assessment Forum, Assessment, Accreditation and Renewal. Washington DC.
- Beeby, C.E. (1970). Les aspects qualitatifs de la planification de l'éducation. Institute International de Planification de l'Education. UNESCO, París.
- Burrows, A. Y Harvey, L. (1992). Defining quality in higher education: the stakeholder approach. Ponencia presentada en AETT Conference on Quality in Education University of York, 6-8 Abril.
- Consejo de Universidades (1989). Hacia una clasificación de las universidades según criterios de calidad. Madrid: M.E.C. Fundación Universidad Empresa.
- Chickering, A. (1978). Education and identity. San Francisco, Jossey Bass.
- Crawford, F. W. (1992). Total quality management. CVCP Occasional Paper. Londres, CVCP.
- Crosby, P. B. (1986). Running things. The art of making things happen. Milwaukee, American Society for Quality Control.
- Diez Hochleitner, R. (1969). Rendimiento social en la educación. En la educación actual: Problemas y técnicas. Madrid: C.S.I.C.
- Elton, L. (1992). University teaching: a professional model for quality and excellence. Ponencia en la Conferencia Quality by Degrees, efectuada en Aston University.
- Harvey, L. y Burrows, A. (1992). Empowering students. New Academic, vol 1.No 3.
- H. M. Government. (1991). Higher education: a new framework. White Paper Londres, HMSO.
- Harvey, L. y Green, D. (1993). Defining quality. Assesment and evaluation in higher education. Vol. 18, N°1, Bath, UK.
- Müller, D. y Funnell, P. (1992). Exploring learners perceptions of quality. Ponencia presentada en la Conferencia Quality in Education, Universidad de York.
- Oficina de Planificación de la Educación Superior. (1995). Procesos de evaluación para el mejoramiento de la calidad de la educación superior en Costa Rica. A. 17/7/95/v.1 San José, Costa Rica.
- Peters, T. J., y Waterman, R. H. (1982). In search of excellence: lessons from americas. Best Run Companies. New York, Harper and Row.
- Toffler, A. (1995). La creación de la nueva civilización. La política de la tercera ola. Plaza & Janes Editores,S.A, Barcelona, España.
- Tünnermann, C. (1996). La educación superior en el umbral del siglo XXI. CRESALC/ UNESCO. Caracas, Venezuela.
- Valdés, B.L. (1996). Conocimiento es futuro. Hacia la sexta generación de los procesos de calidad. Sexta edición. CONCAMIN, México, D.F.

* Acerca del Autor

Dr. José Nicolas Barragán Codina.
Director de Acreditación Internacional de la UANL, y profesor investigador adscrito a la Facultad de Contaduría Pública y Administración de la UANL
UANL, San Nicolas, NL. 66450, México.
jbarragan@sa.uanl.mx