

## LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD

**Duvan Emilio Ramírez Ospina\***

Editor Invitado

Además de contribuir con la generación y circulación del conocimiento, la publicación de los resultados de investigación es uno de los elementos que permite visualizar las condiciones de calidad de las instituciones y programas de educación superior. Pero, para definir los elementos que deben considerarse en el aseguramiento de la calidad en la educación superior, es importante resolver primero algunos interrogantes: ¿Qué significa calidad? O, en otras palabras, ¿qué es calidad? y ¿cómo se logra la calidad? Los conceptos de calidad y gestión de la calidad han evolucionado en los últimos años hacia una visión cada vez más global, más multidimensional, más orientada hacia los aspectos humanos y hacia la mejora de los procesos de dirección de las organizaciones y el logro de la innovación.

Esta evolución se ha producido sin rupturas, pero con saltos cualitativos importantes. Así, del aseguramiento de la calidad, por medio del mejoramiento continuo, se pasa al concepto de innovación, que permite ser interiorizado en las organizaciones mediante la gestión del conocimiento, la cual a su vez debe implicar un modelo de gestión por competencias. Esto se hace más evidente en el mundo contemporáneo, donde la división internacional del trabajo ha jugado un papel importante para clasificar a los países en dos grandes bloques: en un

---

\* Doctor en Administración, Magister en Gerencia del Talento Humano, Especialista en Mercadeo. Decano de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas de la Universidad de Manizales.

lado, se encuentran los países productores de manufacturas y materias primas, mientras que, en el otro, se ubican los países productores de conocimiento, en cuyos procesos de producción de bienes y servicios se genera el mayor valor agregado.

En este sentido, en los primeros países corresponde al sector educativo el rol más importante en los procesos de generación, gestión del conocimiento y divulgación de los resultados de investigación. De tal manera que contribuyan a mejorar los procesos de inserción de su economía en las corrientes del comercio mundial de bienes y servicios con mayor valor agregado, teniendo en cuenta que la educación eleva la eficiencia de las personas en la producción de bienes y servicios. Es así como la educación puede aumentar el valor de los bienes y los ingresos económicos de las personas educadas, pero también debe contribuir a la formación de mejores seres humanos. Pero esto sólo es posible si responde a los estándares internacionales de calidad y se enfoca en promover el desarrollo del pensamiento y los procesos de innovación.

Algunas definiciones de calidad en la educación superior han girado en torno a la evaluación, identificando estándares, criterios, características y requisitos, que varían según el entorno al cual se apliquen, así como a las orientaciones y necesidades sociales más relevantes en el momento histórico determinado. En todo caso, la calidad en la educación superior debe entenderse como un concepto multidimensional y dinámico, que se relaciona con los elementos contextuales de un modelo educacional, con la misión y fines institucionales, y

con estándares específicos dentro de un sistema, institución, programa o disciplina determinados.

La calidad, por tanto, puede adquirir significados diferentes, dependiendo de: 1) la comprensión de los diversos intereses de distintos grupos o actores comprometidos en la educación superior; 2) sus referencias: insumos, procesos, productos, misiones, objetivos, entre otros; 3) los atributos o características del mundo académico que se considera necesario evaluar; y 4) el período histórico que vive la educación superior.

En la perspectiva de Harvey y Green, se definen cinco dimensiones de calidad que pueden aplicarse a la educación superior, y señalar caminos para su medida y evaluación. Antes de exponer esas dimensiones, se advierte otra vez que la calidad es un concepto relativo, vinculado a quien lo usa y al entorno donde se pretende aplicar.

La primera dimensión define la *calidad como fenómeno excepcional (Prestigio / Excelencia)*. En esta dimensión, la calidad se considera como algo especial y constituye la forma tradicional de ver la calidad en la educación superior, en la que se hace referencia a algo distintivo y elitista. Es decir, vinculada a nociones de excelencia, de alta calidad, inalcanzables para la mayoría. Esta definición relaciona la calidad con el prestigio académico y social que alcanzan determinadas instituciones, facilitando la distinción entre unas y otras. Ese tipo de distinción permite establecer la capacidad para atraer las mentes mejor dotadas, tanto en docentes como en estudiantes.

En esta dimensión, la calidad se define de acuerdo con los resultados de los estudiantes, toda vez que son fundamentalmente ellos quienes determinan la calidad de la institución (productos). Es en función de los resultados que se determina entonces el cumplimiento del conjunto de requisitos y estándares previamente concebidos, asociados con el éxito de sus egresados, la producción / formación de los mejores graduados, los mejores resultados académicos y la ubicación laboral en las mejores organizaciones del entorno nacional e internacional. Este conjunto de atributos son los que determinan a la larga el prestigio de las instituciones de educación superior.

Como se viene exponiendo, en la mayoría de los casos, la concepción de calidad se ha confundido con la de reputación, lo que facilita equívocos a la hora de analizar los factores determinantes de la misma, tales como: las condiciones en que ingresan los alumnos, y sus capacidades y conocimientos previos frente a la calidad curricular. A ello se suman los procedimientos internos de cada institución para desarrollar el proceso de formación; el equipo docente que acompaña el proceso de formación; el tipo de investigación que se desarrolla con la participación de docentes y estudiantes; la vinculación a redes de investigación nacionales e internacionales; los medios educativos que se usan; el acceso a conocimientos de punta; la pertinencia del programa en su entorno; las tendencias nacionales e internacionales en el área del conocimiento; la interdisciplinariedad del programa, las estrategias de flexibilización; la existencia de infraestructura física adecuada; el desarrollo de una cultura de la autoevaluación y el mejoramiento continuo; la existencia de

un programa de seguimiento a sus egresados; la existencia de un modelo de bienestar universitario; la garantía de recursos financieros suficientes para el adecuado funcionamiento del programa; entre otros.

La segunda dimensión se refiere a la *calidad como perfección o cero errores*. En esta, la calidad se concibe como consistencia y se determina por dos premisas básicas. La primera pretende que haya cero defectos y la segunda busca que las cosas se hagan bien desde la primera vez, lo que implica a su tiempo cero actividades de reproceso. En esta forma de ver la calidad, la excelencia se determina mediante unas especificaciones previamente definidas que deben ser verificadas al final del proceso.

Esta concepción de calidad es aplicable con mayor facilidad al sector industrial, donde se pueden definir con anterioridad y de manera detallada las especificaciones del producto y estandarizar las medidas de productos uniformes, lo cual facilita demostrar que el bien fabricado se ajusta a las especificaciones que se habían definido previamente. Este concepto no se puede aplicar fácilmente a la educación superior, pues para ello se requeriría que los egresados de los diferentes programas resulten iguales. Sin embargo, en educación lo que se espera es que se obtenga cierto nivel de consistencia en el proceso de formación, pero que al mismo tiempo se logre un adecuado nivel de diversidad. El hecho de trabajar con seres humanos implica que por más estandarización que se obtenga en el proceso de enseñanza aprendizaje, el resultado al que se llega resulta igual, pero al mismo tiempo muy diverso.

La tercera dimensión entiende *la calidad como ajuste a los propósitos*. Para el caso de la educación superior, ajustarse a unos propósitos implica tener la capacidad institucional para cumplir con la misión y la visión. De modo que, en los programas académicos, la calidad está determinada por la capacidad para lograr sus propósitos u objetivos. Esto implica el cumplimiento de las expectativas, tanto desde el punto de vista de las instituciones y programas que al definir la misión, visión y propósitos generan unas expectativas internas y externas, como desde la perspectiva de los estudiantes, que en su condición previa de aspirantes han generado unas expectativas de calidad de acuerdo con lo prometido por la institución y el programa; sin dejar de lado a la comunidad, que en su condición de demandante de los servicios de los egresados, espera que estos respondan a lo prometido por las instituciones y programas en su misión, visión y propósitos.

Por tanto, se trata de la adecuación de los procesos educativos, de manera que estos permitan lograr los objetivos y resultados propuestos y requeridos por los estudiantes y la sociedad. Tratándose de una forma funcional de ver la calidad, se puede decir que esta existe si, y solo si, el producto se ajusta a aquello que se pretendía lograr y que se había prometido alcanzar. Por lo cual, la promesa de calidad de una institución de educación superior, siempre deberá hacer referencia a los propósitos educativos señalados y los objetivos propios definidos por ella.

Generalmente, la anterior concepción de calidad se ha complementado con la exigencia de ajustarse a los propósitos. Es decir, que no basta con lograr los

objetivos o fines explícitos, sino que también es necesario demostrar que estos son pertinentes para las necesidades de la sociedad en la cual se encuentra insertada la institución y el programa. Por tanto, la pertinencia social ha de ser uno de los elementos fundamentales en la definición y evaluación de la calidad de los programas de educación superior.

La cuarta dimensión observa *la calidad como relación valor-costo* (valor en el sentido de dinero). Esta forma de ver la calidad hace referencia a la creación de valor y la relaciona con el retorno de la inversión. De tal manera que si un resultado igual puede lograrse a un costo menor, o la misma inversión puede producir un mayor resultado, el cliente obtiene un producto o servicio de calidad.

Este enfoque se ha visto reflejado en la tendencia creciente de los gobiernos y la sociedad a exigir de la educación superior la rendición de cuentas respecto de los recursos recibidos y su cumplimiento con las necesidades de la sociedad en términos de formación en los distintos niveles de la educación. De la misma forma, esta manera de ver la calidad de la educación superior involucra a los estudiantes y sus familias, que invierten en educación una parte importante de sus ingresos y tiempo, lo que implica la necesidad de obtener un valor adecuado por el dinero invertido y el cumplimiento de la promesa de un retorno de su inversión.

En resumen, la anterior dimensión hace referencia a un concepto que tiene como base la idea de eficiencia económica, rendición de cuentas y logro de

efectividad; por tanto también es considerada a través de medios de control y conformidad en el cumplimiento de condiciones o estándares previamente definidos. Por esto, la acreditación se ha convertido en un medio para garantizar el cumplimiento de estos estándares o criterios de calidad; lo cual podría darle cierta garantía a la sociedad de que los estudiantes que finalizan su plan curricular en una institución acreditada tendrán las competencias y requisitos necesarios para su desempeño laboral de acuerdo con el tipo de formación que han recibido.

La quinta dimensión entiende la *calidad como la transformación (cambio cualitativo) que debe generarse con el desarrollo del proceso educativo*. Esta transformación comprende un cambio positivo de los estudiantes, como también el desarrollo y difusión de nuevo conocimiento pertinente para la sociedad. De esta manera, la labor educativa implica la transformación del sujeto sometido al proceso de educación, considerándose que una institución y sus programas poseen calidad de manera proporcional a la incidencia que tengan en el cambio de conducta de los alumnos, lo que implica un mayor valor agregado.

Sin embargo, en el caso del sistema educativo, resulta compleja la tarea de aislar la contribución que se logra por medio de la educación con relación a la que es resultante de la acción de otros factores intervinientes en el desarrollo y crecimiento del individuo. En general, se puede decir que la definición más usada se relaciona con un ajuste a los propósitos. En esta perspectiva, una de las limitaciones del enfoque “ajustarse a los propósitos” es que se opera con



base en los objetivos y propósitos definidos por las propias instituciones o programas académicos, sin tener en cuenta muchas veces los propósitos u objetivos requeridos por el entorno.

Por lo anterior, resulta necesario vincular los propósitos y fines declarados por las instituciones con las necesidades y exigencias del medio, en el cual se encuentran el gobierno, las organizaciones responsables del aseguramiento de la calidad, la profesión, las organizaciones profesionales relacionadas con la disciplina, las organizaciones que contratan los egresados y las necesidades de los alumnos, entre otras partes interesadas.

De esta forma, una vez se han tomado en cuenta estas exigencias y se han traducido en términos de objetivos y propósitos de los programas académicos, involucrándose en la misión y la visión de la institución, se podría decir que los propósitos, fines, misión y visión institucionales se han convertido realmente en elementos que contribuyen a lograr una educación superior de calidad.

Por último, es necesario destacar que la calidad no es un sitio de llegada, sino un camino que debe construirse y transformarse en el día a día de los actores del proceso educativo, y que estos tienen corresponsabilidad en el logro de una educación de calidad, sean cuales sean los términos en que la sociedad la defina.