



# SUPLEMENTO ACADÉMICO

MARZO • 2013

## CULTURA DE LA CALIDAD EN EL PROCESO EDUCATIVO

Ing. Sandra P. Sánchez,  
sandra.sanchez@epn.edu.ec

### Introducción

El reto de avanzar significativamente hacia una educación de más calidad para todos debe figurar, todavía con mayor claridad y compromisos que hasta la fecha, en la agenda de las prioridades de todo país. Sobre todo, si lo que queremos es no provocar ni sostener desequilibrios, que podrían llegar a ser muy problemáticos, entre nuestros niveles de desarrollo material y los que se refieren al progreso cultural, social y ciudadano, educativo y hasta moral. Lograr más y mejor educación para todos no es algo privativo de nuestro país, sino el contenido y el horizonte que ocupa a otros similares que se encuentran en vías desarrollo, cada uno con su historia detrás, sus contextos y condiciones generales y sectoriales.

Hablar de productividad, calidad y competitividad en un sentido estratégico de orientación a mejorar el desempeño permite, en la actualidad, que el mundo empresarial plantee grandes y nuevas exigencias en torno a los productos y servicios.



La cultura de la calidad está en pleno desarrollo, y su consolidación dependerá, en gran medida, del sistema educativo nacional, en donde se sentarán las bases, desde el nivel básico. Esto implica cambios profundos en las organizaciones y en las personas, y en consecuencia es necesario reforzarla desde los hogares y las aulas.

El autor de la obra que reseñamos en esta ocasión es José Luis Caudillo Vargas,

ha sido publicada por la Editorial Trillas de México en el 2010. En la obra se expone una visión normativa y metodológica para el establecimiento de un modelo para la mejora continua de todos los planteles educativos, además de proponer un análisis del concepto de calidad en el ámbito educativo, así como su interpretación de los principios básicos para la gestión de la calidad; también se aborda el tema de la interacción humana para la calidad, destacando su utilidad como uno de los principales pilares de un proceso continuo de mejora. De ahí la incorporación de herramientas útiles para la determinación de acciones de mejora que lograrán una participación por parte del personal directamente responsable de los procesos.

### RESPONSABLE DE LA PUBLICACIÓN:



UNIDAD DE DESARROLLO CURRICULAR  
SANDRA P. SÁNCHEZ  
Teléfono: 2507144 Ext. 2525  
udc@epn.edu.ec  
<http://udc.epn.edu.ec/>

### Hacia un concepto de calidad en la educación

La familia, los grupos sociales de poder y las políticas de gobierno son factores determinantes a la hora de calificar a la educación como un fenómeno social complejo que a la larga será el pilar de mayor responsabilidad



de la formación cultural y profesional de la sociedad.

Con el pasar de los años han surgido beneficiosos aportes educativos con el propósito de mejorar la calidad de la educación, en consecuencia, una amplia bibliografía que aborda el tema efectivo de calidad.

La calidad de la educación en cuanto a las evaluaciones nacionales e internacionales es asociada al problema de la "crisis de la educación", lo cual es un factor, en la actualidad, determinante para definir el concepto de deficiencia educativa.

Aunque distintos conceptos de calidad de educación se han propuesto, todos parecen coincidir en que el mejoramiento de la calidad constituye un campo altamente problemático de definición e intervención en el ámbito educativo.

Sin embargo, en el intento de mejorar la calidad de educación, aparecen insistentemente cuestionamientos tales como ¿Qué se entiende por calidad de la educación? ¿Qué es el mejoramiento de la educación? Asimismo, aparecen refuerzos orientados hacia el logro de un concepto particular, y en el camino se ha hecho evidente que el de la calidad de la educación tiene un semblante ambiguo y confuso.

La expresión "calidad de la educación" en el marco de los sistemas educativos, admite variedad de interpretaciones, según las concepciones que se sostengan sobre las características de la condición humana.

Así, una educación de calidad puede perseguir una posibilidad de dominio de un saber desinteresado, que se manifiesta en la adquisición de una cultura científica y a su vez literaria. Sin embargo dicha cultura se ve afectada por el deterioro de la calidad de la educación debido a varios factores, por ejemplo la reducción de las condiciones de empleo y trabajo de los docentes; esto sitúa a los docentes en el centro de una estrategia para elevar la calidad de la educación, así como la necesidad de presupuesto para abordar aspectos relacionados con infraestructura, material educativo y formación.

### La calidad en el ámbito educativo

Calidad es el grado en que un conjunto de características inherentes al servicio educativo cumple con las



*La falta de un esquema filosófico bien establecido en cuanto a calidad dentro de una institución educativa da lugar a problemas tales como: alto índice de reprobación y deserción*

necesidades o expectativas establecidas.

Si aplicamos este concepto a la práctica docente, por ejemplo, para evaluar la calidad se tendría que identificar los factores que caracterizan esa actividad y posteriormente evaluar el grado de satisfacción.

Ahora bien, las aportaciones por parte de los docentes en cuanto a los factores que caracterizan la práctica docente son muchas, tales como: profesionalismo, preparación, actualización, motivación, honestidad, liderazgo. No obstante, también existen factores en las instituciones educativas que detienen el desarrollo de la calidad de educación. Por ello, se puntualiza la importancia de

centrarse en las necesidades y expectativas presentes y futuras en cuanto al desarrollo educativo, y tomar en cuenta las competencias que se espera que el estudiante obtenga para hacer frente a su desarrollo profesional.

La falta de un esquema filosófico bien establecido en cuanto a calidad dentro de una institución educativa da lugar a problemas tales como: alto índice de reprobación y deserción, baja eficiencia terminal, alumnos fuera de reglamento, materias no pertinentes, frente a todo estos factores es importante tener una actitud preventiva.

Aunque sean visibles todas estas deficiencias mencionadas, muchas instituciones no establecen un parámetro sólido educativo y de investigación sobre la problemática referida, es decir, esquivan la dificultosa responsabilidad de formar profesionales con calidad.

### Calidad total

El enfoque de calidad total busca un estilo de dirección participativa que se oriente a involucrar a las personas en los procesos críticos que aseguran la satisfacción de los destinatarios de un producto o servicio.

El control total de la calidad es un sistema efectivo que reúne los esfuerzos de varios grupos de una organización para la integración del desarrollo, mantenimiento y superación de la calidad, con el fin de hacer posible el progreso de las diferentes áreas involucradas, lo que se puede interpretar como la participación general para lograr un objetivo unificado, que es la calidad.

Por tanto, el control total de la calidad involucra a todo el recurso humano de una organización. En materia educativa, se busca establecer el control y dirección de la buena ejecución de los procesos educativos, desde el principio y no dejar nada sin corregir.

### **Principios para la gestión de la calidad**

La base para generar un concepto general de calidad es partir de cuestionamientos que involucren la satisfacción de necesidades reales, aceptación del nivel educativo, características del servicio de educación. En efecto, se logra obtener principios enfocados a situaciones puntuales y reales que determinan el desarrollo de la gestión de calidad.

El propósito de buscar los principios de calidad abre las puertas a un concepto de liderazgo, en el cual se ubica un esquema formal donde se ejerce el poder y la autoridad dentro de una institución educativa, así como los factores principales que logran establecer un liderazgo en movimiento.

Así también, una institución educativa que se mueve necesita de personas que generen esa actividad de desarrollo, es por eso la necesidad de involucrar sujetos que impulsen el desempeño dentro de una cultura dinámica para el aseguramiento de la calidad.

Sin un enfoque dentro de un proceso, no es posible hablar de organización institucional y mucho menos de principios de calidad. Establecer procesos permite el cumplimiento de principios de mejora continua con la participación del personal que lleva a cabo el proceso con el apoyo de su respectivo líder.

### **Interacción humana para la calidad**

Es natural afirmar que la forma en que interactuamos con los demás depende en gran medida de nuestros principios, educación y formación académica. La interacción humana, aún cuando es un fenómeno que tiene principios y características generales que la determinan, tiene condiciones particulares para cada organización.

Al estudiar el concepto de la comunicación interpersonal, es importante examinar en el sentido más amplio, las relaciones interpersonales en general para así mejo-



*El estudiante es cliente de la institución educativa en el momento de demandar un servicio administrativo, pero en el aula es el sujeto más importante del proceso*

rar con éxito la capacidad de comunicarse. La cuestión crítica aquí no es que existe un estilo correcto de comunicarse, sino que exista un estilo congruente: ¿se está comunicando lo que se quiere comunicar?, ¿las palabras son congruentes con los actos y los sentimientos? Para lograr una comunicación congruente es importante contar con una retroalimentación efectiva que ayude a cada persona a reconsiderar su conducta, pues nuestras comunicaciones verbales y no verbales influyen en los demás y viceversa.

### **Calidad en la práctica docente**

La preparación de una institución educativa hacia una cultura de calidad, pasa por sensibilizar al personal docente de la importancia de incorporar los principios, conceptos y herramientas de su tarea cotidiana, poniéndolos en práctica para la solución de problemas mediante un trabajo en equipo.

Es muy importante resaltar que para el docente las necesidades o expectativas no se deben limitar al presente, sino que, con base en los planes y programas de estudio, se determina las competencias necesarias que habrá de lograr que el estudiante adquiera para hacerles frente a otros conocimientos y habilidades en el futuro. El estudiante no cuenta con esa información clara y dirigida, por tanto es responsabilidad del docente guiarlo y ayudarlo a cumplir con los objetivos conductuales establecidos.

El estudiante es cliente de la institución educativa en el momento de demandar un servicio administrativo, pero en el aula es el sujeto más importante del proceso y se debe lograr que se responsabilice de su propio aprendizaje. Aquí el profesor desempeña un papel trascendental como facilitador, orientador y formador de hombres y mujeres del futuro.

Por tanto, el profesor deberá conocer el plan de estudios, ubicar claramente su asignatura en el mismo e identificar aquellas que demandarán una preparación del alumno en temas de su asignatura, así como las competencias requeridas para su mejor desempeño.

Ciertas estrategias se revelan a continuación de tal manera que el docente se sienta respaldado al momento de establecer un modelo de calidad de enseñanza en el contexto de la relación con el alumno:

Al estudiar el concepto de la comunicación interpersonal, es importante examinar en el sentido más amplio, las relaciones interpersonales en general para así mejo-



- Investigar y entender las competencias que el alumno debe adquirir para enfrentar estudios superiores.
- Asegurar que los objetivos de su materia están vinculados a las asignaturas subsecuentes.
- Comunicar a los alumnos objetivos generales de su asignatura y los específicos de cada unidad al inicio del curso y cada tema.
- Medir el grado en que se logran las competencias detectadas y tomar acciones en función de los resultados.
- Formar una comunidad de aprendizaje, para lo cual el docente debe crear espacios para presentarse él y los estudiantes, compartir información de manera continua, sensibilizar a los estudiantes acerca de la importancia de su participación y contribución, propiciar la integración de equipos de trabajo, orientar el uso de procesos y documentación en el trabajo en equipo, e impulsar la interacción con la formación de equipos aleatorios para tareas cortas.

El estilo directivo determina la forma en que se ejerce el poder y el éxito en la práctica docente, en términos del cumplimiento de los objetivos de aprendizaje establecidos en los planes y programas de estudio.

### Proceso de mejora continua

Existen diversos aspectos importantes que hay que considerar en la conducción de acciones orientadas a elevar la calidad de los servicios educativos en cualquier nivel que deben alinearse con dos propósitos fundamentales:

- Lograr cambios significativos en el clima de la organización y en la cultura al interior de la misma.
- Involucrar al personal en todos los niveles en la toma de decisiones sobre los planes de mejora en sus áreas de responsabilidad.

El clima y la cultura organizacional constituyen el marco obligado, en donde se genera y desarrolla el proceso de mejora continua, pues es especialmente en este ámbito informal en donde repercute directamente dicho proceso.

*"Ningún plan tendrá éxito, si no participan en su elaboración quienes tienen que ponerlo en práctica".* Esta

idea refleja en gran medida, una actitud real ante planes que implican soluciones geniales que no toman en cuenta la experiencia, reconocimiento y creatividad de los involucrados, principalmente porque no se logra el compromiso de los responsables para su implementación.

En este contexto, y con base en los enfoques normales, un proceso de manejo continuo en instituciones educativas se sustenta en una intención clara por parte de la dirección por elevar la calidad de los servicios que ofrece, fundamentada a su vez en un plan estratégico, la visión y misión para la institución, que manifestará el compromiso directivo hacia la calidad; además de cuatro elementos básicos que son:

- Focalización del estudiante como cliente y sus necesidades
- Proceso de dirección
- Participación de personas.
- Control de procesos críticos

### Reflexiones Finales

- La necesidad de explicar las diferentes dimensiones y los ejes fundamentales desde donde se puede reconocer la calidad de un sistema educativo, de una experiencia, o de una institución universitaria, más que ser un problema teórico es parte de un ineludible compromiso profesional de poner a disposición de los tomadores de decisiones herramientas para facilitarles su tarea.
- Desde hace algunas décadas el concepto de calidad ha venido adquiriendo una centralidad explícita en el campo de la educación superior, convirtiéndose en un tema de importancia creciente, a pesar de que se reconoce que es un concepto difícil de definir, dada su naturaleza multidimensional. Por lo mismo, son múltiples las acepciones, enfoques y acentos que ha tenido a lo largo de la historia. Muchas de las definiciones referidas a calidad se han dado 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.