

CALIDAD DE LA EDUCACIÓN.

Autor: José Guillermo Ortega

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO DOCTORADO EN EDUCACION VALENCIA –
VENEZUELA**

RESUMEN

En el artículo se consideran y analizan algunos aspectos referentes a la calidad en general, y a la calidad de la educación en particular, con especial énfasis en las instituciones de Educación Superior. Se revisan conceptos teóricos y modelos relacionados con este importante e interesante tópico, entre ellos los aportes de W. Edwards Deming que han servido de base a la Gerencia de la Calidad Total (GCT), incluyendo sus catorce postulados para el logro de la calidad y las enfermedades que afectan a la gerencia y que impiden el logro de un alto nivel de calidad. Se revisan las características y condiciones que, según García Hoz y López, debe tener una educación de alta calidad. Todo ello como un preámbulo a un análisis posterior mas completo de la calidad de la educación en las universidades venezolanas, aspecto central del trabajo de grado doctoral del autor.

Palabras Clave: Educación, Gerencia educativa, Calidad, Calidad Total, Calidad de la educación.

ABSTRACT

In this article some aspects relating to quality in general, and to quality of education in particular, with special emphasis in the institutions of Higher Education, are analyzed. Theoretical concepts and models related with this important and interesting topic are revised, including the contributions of W Edwards Deming that constitute the basic statements for the Total Quality Management (TQM) philosophy, the fourteen postulates for achieving total quality of products and services, and the seven illnesses that affect management and impede the achievement of a high level of quality. The characteristics and conditions for a high quality education, according to Garcia Hoz and López, are revised. The content of this article is a preamble to a more complete analysis of the quality of the education in the Venezuelan universities to be made later. It is an central point in the Dissertation proposal of the author.

Keywords: Education, Educational Administration, Quality, Total Quality, Educational quality.

INTRODUCCIÓN

En este artículo se hace una serie de consideraciones de orden teórico sobre la calidad y se tratan algunos aspectos relacionados a este importante tema, entre ellos algunos conceptos e interpretaciones expresados por especialistas, en especial los aportes de Edwards Deming, que han servido de base para el desarrollo de la filosofía de Gerencia de la Calidad Total. También se analizan algunos elementos más concretos en relación con la calidad de la educación y las condiciones para alcanzarla. Esto es una primera aproximación a un trabajo más completo del autor en relación con la calidad de la educación en las universidades venezolanas.

CALIDAD

El concepto de calidad ha sido definido de diversas formas por los especialistas y estudiosos de la gerencia de empresas. Cada cual tiene una manera muy personal de expresarlo pero la mayoría de esos conceptos son coincidentes. Es decir, expresan lo mismo pero con diferentes palabras. Lo importante es saber diferenciar lo que es calidad de lo que no lo es. Crosby, citado por Ortega (1983), señala que la calidad de un bien o servicio no es otra cosa que la conformidad del mismo con los requerimientos de los clientes. Este concepto hace énfasis en el usuario del bien o servicio prestado: el nivel de calidad corresponde a una percepción individual mientras el concepto es genérico. Juran la refiere como la

adecuación de uso de un bien o servicio, es decir, hasta qué punto ese bien o servicio satisface las necesidades del usuario. Por su parte Feigenbaum y Harrington, citados por Ortega (op. cit), la conceptúan en términos del nivel de cumplimiento o superación de las expectativas de los clientes o usuarios.

Otros, como Adam, Hershauer y Ruch (1985), sostienen que la calidad es "...el grado en el cual un producto o servicio se ajusta a un conjunto de estándares predeterminados, relacionados con las características que determinan su valor en el mercado y su rendimiento en función del cual ha sido diseñado" (p. 22). Esto tiene que ver con el grado de adecuación a los requerimientos, necesidades y expectativas del usuario respecto al bien o servicio dado.

Para Horowitz (1990), la calidad no es otra cosa que el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave. Esto representa, al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad. Este concepto está centrado en dos elementos claves: el "nivel de excelencia" y "la clientela clave". Se alcanza el nivel de excelencia cuando se responde a las demandas de un grupo seleccionado "...cada nivel de excelencia debe responder a un cierto valor que el cliente esté dispuesto a pagar, en función de sus deseos y sus necesidades" (p. 2). La "clientela clave" es aquella que, por sus expectativas y necesidades, impone a la empresa el nivel que estos deben alcanzar.

Berry (1992), señala: "...la calidad es la satisfacción de las necesidades de los clientes" (p. 2). Esta definición está centrada en los resultados del proceso de logro de la calidad, en los efectos de su aplicación y en los beneficiarios de los servicios y/o productos: el cliente. Un concepto ampliado establece que la calidad consiste en satisfacer las necesidades de los clientes y sus expectativas razonables.

DEMING Y LA CALIDAD

Deming (1986), es uno de los principales promotores del logro de una alta calidad de los productos y servicios. El señala que a través de un proceso de mejoramiento continuo de la calidad es posible que una organización pueda tener éxito y sobrevivir en el mercado. La satisfacción de las necesidades del cliente es la meta. Es necesario hacer los mayores esfuerzos para lograrlo. Los postulados de Deming han servido de base para la Gerencia de la Calidad Total, una filosofía y una práctica de la gerencia moderna que ha dado muy buenos resultados.

Deming, citado por Walton (1988), señala que la diferencia entre lo que el cliente aspira y lo que la organización es capaz de producir representa la calidad que se puede suministrar. En la medida en que esa diferencia se reduzca, la calidad será mayor. De tal manera que una organización, para alcanzar un adecuado nivel de calidad de sus productos o de los servicios que presta, debe conocer con la mayor precisión posible qué es lo que el cliente quiere, cuáles son sus expectativas, y hasta qué punto lo ofrecido ha cumplido con esas expectativas con el fin de mejorar cada vez más, en un proceso continuo, de nunca acabar.

Deming (op. cit), identifica catorce puntos o postulados que sirven de guía para lograr un alto nivel de calidad de los productos o servicios prestados por una organización, también identifica siete "enfermedades mortales" de la gerencia, así como los principales obstáculos para lograr un alto nivel de calidad. Los Catorce Puntos son:

1. Ser constante en el propósito de mejorar los productos y los servicios. Esto significa que la meta de mejoramiento no puede ser una inspiración esporádica o temporal. Debe ser una convicción personal y de la organización.
2. Adoptar la nueva filosofía. El cambio total parte del cambio individual, personal. Es necesario adoptar una nueva forma de pensar y actuar, que facilite el logro de los objetivos que se quieren lograr.
3. No depender más de la inspección masiva. La calidad no se logra a través de inspecciones, sino mediante el mejoramiento del proceso. Las inspecciones lo que hacen es descubrir tardíamente la fallas.

4. Acabar con la práctica de adjudicar contratos de compra basándose exclusivamente en el precio. Es necesario conseguir un proveedor que ofrezca productos o servicios de calidad confiables y a tiempo, en el largo plazo. Los precios bajos no son un buen indicador de buena calidad.

5. Mejorar continuamente y por siempre el sistema de producción y de servicio. El mejoramiento sólo se consigue a través de un proceso continuo de cambio. No se logra tomando decisiones esporádicas y desarticuladas. La gerencia está obligada a buscar continuamente un mejor nivel de calidad de los productos o servicios.

6. Instituir la capacitación en el trabajo. Mientras más capacitado esté el personal es mayor la posibilidad de hacer un mejor trabajo. Esto permitirá alcanzar una mejor calidad en los productos y servicios ofrecidos, lo cual redundará en mayor satisfacción del usuario.

7. Instituir el liderazgo. El supervisor debe ser un orientador y no un vigilante. Debe ser un líder de su grupo y debe ayudarle a hacer mejor su labor.

8. Desterrar el temor. Para mejorar la calidad es necesario que el trabajador se sienta seguro de lo que hace. Cuando esto se logra, debe dársele la confianza necesaria para que realice bien su labor, para que aplique acertadamente sus conocimientos, su inteligencia y su creatividad.

9. Derribar las barreras que existan entre áreas de staff. La organización debe funcionar como un todo coherente. Para ello es necesario que todos conozcan con precisión cuál es su función y qué se espera de cada cual. Debe hacerse el mayor esfuerzo para reducir las diferencias y lograr un efectivo trabajo en equipo.

10. Eliminar los slogans, las exhortaciones y las metas para la fuerza laboral. Debe dejarse al trabajador establecer sus propios slogans. Las metas, a veces, se transforman en un fin en sí mismo y, una vez alcanzadas, restringen al trabajador a continuar su esfuerzo para hacer las cosas mejor.

11. Eliminar las cuotas numéricas. Las cuotas se transforman en la meta a lograr y se busca alcanzar a costa de lo que sea, en detrimento de la calidad de los productos elaborados o del servicio prestado. Hay que lograrla, no importa cómo.

12. Derribar las barreras que impiden el sentimiento de orgullo que produce un trabajo bien hecho. Una supervisión inadecuada, equipos defectuosos, herramientas inadecuadas o materias primas de baja calidad constituyen barreras que impiden al trabajador rea su trabajo adecuadamente. Es necesario eliminarlas o reducir su efectos al mínimo.

13. Establecer un vigoroso programa de educación y de reentrenamiento. La gerencia debe estar en conocimiento de la necesidades de adiestramiento del personal y proveerlo con la regularidad necesaria. El dominio de técnicas, métodos y procedimientos novedosos será de gran utilidad en el proceso de mejoramiento calidad, y

14. Tomar medidas para lograr la transformación. La alta gerencia de la organización debe estar consciente de la necesidad de mejorar la calidad y debe hacer los mayores esfuerzos para lograrlo. Para ello es necesario tener un conocimiento actualizado de la situación interna y externa, de los cambios tecnológicos, de la competencia, etc. y tomar las decisiones pertinentes para mejorar.

Las Enfermedades Mortales de la gerencia que identifica De son elementos característicos de la acción gerencial que deben ser erradicadas si se quiere lograr un verdadero mejoramiento con de la calidad. Ellas son:

1. Falta de constancia en el propósito. Para mejorar la calidad es necesario estar convencidos de que se puede lograr y que mediante un esfuerzo consistente y continuo se puede alcanzar esta meta. Es necesario pensar que otros competidores pudieran estar haciéndolo, tomando así una ventaja que pudiera ser decisiva a largo plazo.

2. Énfasis en utilidades a corto plazo. La función primaria de una organización es proveer ganancias, tanto materiales como no materiales. Esa es la razón de ser de toda organización; sin embargo, muchas veces la obtención de utilidades inmediatas desvía la atención sobre las metas a largo plazo, sobre la permanencia de la organización. Es necesario pensar con mayor detenimiento en el futuro, sin olvidar el presente, naturalmente.

3. Evaluación del desempeño, clasificación según el mérito o análisis anual del desempeño. Estas prácticas fomentan, en la mayoría de los casos, fomentan rivalidades internas, en detrimento del espíritu de grupo de la organización. El rechazo al fracaso hace que las personas se ocupen más de sus metas individuales, en detrimento de las metas colectivas. Es necesario evaluar el desempeño del trabajador, pero para ayudarlo a superar sus deficiencias y no para fomentar la competencia negativa.

4. La movilidad de la gerencia. Los cambios constantes de los gerentes impiden la conformación de un equipo directivo estable con metas a largo plazo, lo cual debe evitarse por sus efectos nocivos. No será posible cumplir los planes de desarrollo, crecimiento y mejora a mediano y largo plazo si no se tiene un equipo gerencial y de apoyo, y

5. Costos excesivos de garantía fomentados por abogados que trabajan sobre una base de honorarios en caso de imprevistos. Los cargos derivados de esta fuente de costos puede ser una barrera para el desarrollo de un programa de mejoramiento continuo de la calidad de los productos o servicios que una organización presta.

Algunos de los obstáculos que enfrentan con frecuencia los gerentes y las organizaciones para alcanzar una alta calidad de los productos y servicios son:

1. Descuido de la planificación y de la transformación a largo plazo. Los problemas recurrentes y corrientes a menudo ocupan la mayor parte del tiempo y la atención de la gerencia, en detrimento de los planes y decisiones a largo plazo, que son vitales para la organización.

2. La suposición de que la automatización, las novedades mecánicas o electrónicas y la maquinaria nueva transformarán la industria. Los avances tecnológicos, en opinión de Deming, son necesarios para mejorar los procesos y los productos, pero no son la única alternativa para lograr una alta calidad.

3. En búsqueda de ejemplos. Muchos gerentes tienen la tendencia a copiar prácticas exitosas en otras organizaciones para aplicarlas en la suya, sin tomar en consideración la realidad particular de cada cual. Esto, muchas veces, es pernicioso.

4. Nuestros problemas son diferentes. La especificidad de un problema a menudo entraba la búsqueda de soluciones acertadas al mismo. Esto no debe ser así.

5. La instrucción obsoleta. Algunas universidades enseñan contenidos que para nada ayudan a resolver los problemas de las organizaciones, enseñando contenidos innecesarios, inaplicables o pasados de moda.

6. Calidad por inspección. La práctica de realizar inspecciones masivas al final del proceso de producción no ayuda a mejorar la calidad del producto. La calidad no se garantiza ni se mejora a través de esta forma de inspección final.

7. Cumplir las especificaciones. Si lo que se trata es de mejorar la calidad y la productividad no basta cumplir al pie de la letra las especificaciones establecidas. Aunque esto es necesario la gerencia no debe conformarse únicamente con lograrlo.
8. Pruebas inadecuadas de los prototipos. Los modelos y prototipos pueden funcionar muy bien en la teoría o en el laboratorio, sin embargo, cuando se les lleva a la práctica surgen innumerable inconvenientes que afectan la producción. No es bueno confiar ciegamente en ellos y se debe estar pendiente de sus limitaciones.
9. Depender de los departamentos de control de calidad. El control de la calidad no debe estar en manos de un departamento determinado. Debe ser una responsabilidad de la gerencia, de los supervisores y de los operarios de producción, es decir, de todos. No debe dejarse esa gran responsabilidad a un grupo.
10. Achacarle a los trabajadores la culpa de los problemas. Esta costumbre, según Deming ha creado muchos problemas a las organizaciones. En su opinión, los operarios de producción son responsables del 15°70 de los problemas, el resto es responsabilidad del sistema, y el sistema es responsabilidad de la gerencia de la organización.

CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

Los conceptos de calidad y los procesos y procedimientos para lograrla no son exclusividad de la industria, son perfectamente aplicables en educación. Cada día la sociedad y los entes gubernamentales ejercen mayor presión sobre las instituciones, y sobre todo el sistema educativo, con el fin de lograr un nivel de calidad de la educación cada vez mejor. Esto es posible hacerlo si se toman como base los conceptos y modelos que se manejan en la industria, a pesar de las diferencias entre los fines y objetivos de cada cual.

La educación tiene como propósito la formación del hombre, tanto en su aspecto técnico como humanístico. Quiere decir esto que lo que se persigue es no solo formar un individuo capaz de enfrentar, con inteligencia los problemas de la vida real y darles soluciones efectivas y concretas utilizando o desarrollando la tecnología más adecuada a las necesidades, sino también que ese individuo esté preparado para entender a sus semejantes y vivir en sociedad, con una conducta basada en los más nobles principios morales. En ese mismo sentido la Comunidad Europea (1995), ha señalado "...la educación y la formación tienen por función esencial la integración social y el desarrollo personal, mediante la asunción de valores comunes; la transmisión de un patrimonio cultural y el aprendizaje de la autonomía" (p. 4). Esto implica una formación integral del hombre.

Para alcanzar estas metas es necesaria y conveniente una educación de calidad. Esto significa muchas cosas para diferentes personas. Cada uno tiene un concepto propio de lo que eso es y una visión personal de cómo lograrla. García Hoz (op. cit) sostiene que la calidad de la educación viene determinada por dos componentes, de una parte, por la disposición, en la que se incluyen las condiciones de integridad y coherencia y, por la otra, la eficacia. En tal sentido define la calidad educativa como "...el modo de ser de la educación que reúne las condiciones de integridad, coherencia y eficacia. En otras palabras, una educación tiene calidad en la medida en que es completa, coherente y eficaz". (p: 3).

La integridad señala el hecho de que en la educación se incluyan todos los factores necesarios para el desenvolvimiento del hombre. La educación debe ser un todo completo, perfecto. La inteligencia es lo que le da al hombre su peculiar situación de superioridad respecto a las demás cosas, de allí que la educación, de algún modo, empieza por el perfeccionamiento intelectual; sin embargo, no es la inteligencia el elemento único del ser humano, el hombre es la unidad de su alma intelectual y de su cuerpo material. La educación alcanza su integridad en la medida que llega a todos los valores y a toda la actividad humana. La integridad de la educación, según García Hoz (op. cit., p. 4), se puede resumir en los siguientes campos:

1. Formación intelectual mediante la cual el hombre se va haciendo cada vez más capaz de alcanzar la verdad,
2. Formación técnica a través de la cual el hombre va perfeccionando su capacidad para utilizar y modificar las cosas materiales que son útiles para su existencia,
3. Formación estética mediante la cual el hombre es capaz de percibir los valores de la realidad, descubrir y crear la belleza incorporándola a su vida,
4. Formación moral para conocer, distinguir y hacer el bien, y
5. Formación religiosa, mediante la cual el hombre desarrolla su capacidad para relacionarse con el mundo de la trascendencia con Dios.

La coherencia refleja la necesidad de que cada uno de sus elementos tenga la importancia correspondiente a su papel en la vida humana y que se hallen relacionados de tal forma que la situación y la actividad de unos venga a consolidar y reforzar la actividad de los otros, evitando el aislamiento y el desorden. La coherencia también evita no sólo la pérdida de calidad sino la desaparición misma de la educación entre un cúmulo de elementos disgregados y sin sentido.

Es necesario que exista coherencia entre la acción de quienes, de uno u otro modo, directa o indirectamente, influyen en la acción educadora: de los políticos, que condicionan las posibilidades del sistema escolar; de los líderes sociales, que condicionan el ambiente en el cual se desarrollan los niños y adultos; de los directivos escolares, responsables del funcionamiento de las organizaciones; de los padres, quienes son los que tienen mayor influencia en el desarrollo de sus hijos; de los docentes, quienes tienen bajo su responsabilidad directa las actividades de enseñanza-aprendizaje; de las autoridades gubernamentales, que son los que establecen los planes y programas educativos, etc.

Esta proposición es reforzada por López (2000), quien señala que la gestión de la calidad en los centros docentes ha de ser, pues, global, incidiendo sobre las personas, sobre los recursos, sobre los procesos y sobre los resultados; promoviendo sus acciones recíprocas y orientando el sistema, en su conjunto, hacia ese estado cualitativo que caracteriza las instituciones educativas excelentes. Para que se logre la calidad en la educación es necesario que haya coherencia en las ideas, principios y decisiones de estos componentes.

La eficacia, de acuerdo a García Hoz (op. cit), se refiere a la necesidad de que todos los componentes cumplan adecuadamente su función, de tal forma que el ser humano desarrolle todas sus potencialidades y compense sus limitaciones. La eficacia no refiere, en este caso, a la producción abundante de algo material, refiere más bien a la indicación de que una actividad ha alcanzado el fin que persigue. La eficacia opera sobre la aceptación previa de una finalidad que se deben concretar en objetivos que han de ser alcanzados utilizando los medios que se puedan disponer. La eficacia es, entonces, una relación entre objetivos (extensión, nivel, dificultad) que han de ser alcanzados; los medios de que se dispone (recursos materiales, humanos, tecnológicos) y la organización y métodos utilizados en la actividad misma de educar y los resultados, que son las metas finales a alcanzar.

La eficacia de la educación viene, entonces, a establecer un puente entre la calidad y la cantidad de la educación pero, en muchos casos, la eficacia de la educación se expresa en términos cuantitativos, con lo cual se superficializa el concepto de educación. Para determinar la eficacia de la educación es condición esencial que los objetivos y la finalidad de la actividad educativa estén claramente definidos, de lo contrario no existirán elementos de referencia para evaluarla.

Según López (op. cit), los centros educativos de calidad han de caracterizarse por la importancia que conceden a los resultados educativos. La escuela de calidad ha de ser, por tanto, una escuela eficaz, esto es, una institución escolar que alcanza los fines, las metas y los objetivos que la sociedad espera de ella. La idea de eficacia escolar remite tanto a la formulación de objetivo a la evaluación de su grado de consecución. Se es eficaz cuando se establecen, sin ambigüedad, un conjunto de objetivos y cuando éstos se cumplen; su formulación se convierte, pues es un prerrequisito de la eficacia.

Desde un punto de vista ético, la noción de eficacia escolar se conecta indudablemente con la llamada ética de la responsabilidad pero, además, en nuestras sociedades del conocimiento y de la información, la eficacia escolar ha pasado a formar parte del núcleo mismo del concepto de equidad o de igualdad de oportunidades en educación. Sólo una escuela será equitativa si es eficaz, es decir, si por su buen funcionamiento contribuye a compensar las diferencias debidas a factores socioeconómicos o socioculturales, toda vez que, como ha señalado Lesourne (1993), cuánto más mediocres son las enseñanzas tanto más decisivo es el papel de las familias.

Todo este contexto nos lleva a considerar la complejidad de la educación, no sólo por los múltiples componentes que involucra sino por la variedad de relaciones que se forman que se pueden presentar en las dan entre ellos. Esa complejidad señala también que el problema de la calidad de la educación debe analizarse con mucho cuidado, considerando todos y cada uno de sus elementos y fases y no utilizar un enfoque reduccionista, como pudiera ser uno causa-efecto de tipo lineal. Cualquier intento de análisis basado en enfoques de este tipo u otros similares conduciría, irremediamente, al fracaso pues se correría el riesgo de dejar a un lado componentes importantes o de minimizar el efecto de ellos sobre el contexto total, sobre la globalidad del sistema, así como también no se considerarían la fuerza de la relación entre esos factores constituyentes.

Todavía no está dicha la última palabra en cuanto a cómo cambiar las prácticas tradicionales de la enseñanza-aprendizaje y de la gerencia educativa en la búsqueda de un mejor nivel de calidad de la educación. Tampoco los responsables de la conducción de las agencias gubernamentales y de las instituciones educativas, en especial aquellas de nivel Superior (Universidades, Institutos Tecnológicos, etc.) han olvidado su responsabilidad en el logro de esta importante meta, pero no han dado los pasos ni asignado los recursos necesarios para lograrlo. Algunos están en esa vía. La presión social hacia el mejoramiento continuo es cada vez mayor, también lo es el número de personas que han tomado conciencia sobre este serio problema y que han decidido involucrarse de una manera activa en la búsqueda de soluciones concretas. Esto señala un futuro promisor para la solución del problema. El trabajo apenas comienza y hay oportunidad para que todos participen.

BIBLIOGRAFÍA

- ⇒ ADAM, E. Jr., Hershauer, J. C., y Ruch, W. A. (1985). Productividad y Calidad. México: Editorial Trillas.
- ⇒ BERRY, T. H. (1992). Cómo gerenciar la transformación hacia la Calidad Total. Bogotá: McGraw-Hill.
- ⇒ COMUNIDAD ECONOMICA EUROPEA (1995). Libro Blanco sobre educación y formación en la Unión Europea. Luxemburgo: CEE.
- ⇒ DEMING, W. E. (1986). Out of the Crisis. Cambridge, Mass: MTT Center for Advanced Engineering Study.
- ⇒ GARCIA HOZ, V (1982). Calidad de la Educación, trabajo y libertad. Madrid: Editorial Dossat S.A.
- ⇒ HOROWITZ, J. (1990). La calidad del servicio. Madrid: McGraw-Hill.
- ⇒ LESOURNE, J. (1993). Educación y Sociedad. Los desafíos del año 2.000. España: GEDISA.
- ⇒ LÓPEZ R., F (2000). Hacia unos centros educativos de calidad. Contexto, fundamentos y políticas en la gestión escolar. Madrid. Secretaria General de Educación y Formación Profesional del Ministerio de Educación y Cultura.
- ⇒ ORTEGA, J. G. (1983) Calidad Total en educación. Material mimeografiado. Universidad de Carabobo.
- ⇒ WALTON, M. (1988) Cómo administrar con el Método Deming. Bogotá: Editorial Norma.