

## **MEDIDAS PARA ASEGURAR LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR: CALIDAD SOCIAL**

**JOSÉ M. DOGER CORTE\***

*\* Rector de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Texto leído en el ACE/ANUIES Seminar. Mexican Rectors and U.S. Presidents and Chancellors, New York University, october 5-7 1994.*

### **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo tiene un eje vertebrador a través de lo que denominamos la calidad social y la necesaria articulación entre cultura organizacional y la calidad de los actores y los procesos. Para tal fin se ha estructurado en tres partes.

En la primera, se presentan los principales acontecimientos de los últimos 15 años en México, que apuntan a la conformación de un sistema de evaluación de la calidad de la educación superior y que hoy se plantea como una exigencia.

En la segunda, se puntualizan un conjunto de conceptos y factores que inciden en la necesidad del aseguramiento de la calidad.

Finalmente, se presentan las consideraciones esenciales de la propuesta.

### **I. EL TRÁNSITO HACIA UN SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN MÉXICO**

Desde los primeros años de la década de los ochenta, la evaluación pasó a ser un concepto central del sistema de educación superior en México.

En 1984, en la VII Reunión Extraordinaria de la Asamblea General de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), se aprobó el documento La Evaluación de la Educación Superior en México. En éste resaltan dos aspectos relacionados con la necesidad de evaluar la educación superior:

- a) Se plantea que el desarrollo de cualquier sistema o el de una institución, debe ser entendido como un proceso racional hacia formas de organización y de operación, que permitan mayor eficacia en el cumplimiento de sus funciones y mayor eficiencia en el uso de recursos.
- b) Se plantea que el desarrollo de la educación superior es un proceso orientado por fines, valores y aspiraciones de la sociedad en que se desarrolla dicho proceso.

Sin duda, si este documento se hubiera implementado, habría ayudado a proteger y mejorar la calidad, racionalidad y productividad de la educación superior, tal como lo expresa el informe Estrategia para Mejorar la Calidad de la Educación Superior en México, coordinado por Philip Coombs.

La falta de implementación se debió, entre otras razones, a la severa crisis que vivió el país y que no fue privativa de México, sino que se observó en toda América Latina y que, con posterioridad, fue bautizada por la CEPAL, con el nombre de la década perdida.

En 1989, se aprueban las Declaraciones y Aportaciones de la ANUIES para la Modernización de la Educación Superior. En este documento se señala la existencia de un amplio consenso en la sociedad mexicana, expresada en la necesidad de mejorar la calidad de la educación en el país, y se indica que es imprescindible:

- a) Buscar una mayor relación y coherencia entre las funciones de la educación superior con las necesidades de la sociedad mexicana y los requerimientos del desarrollo de la nación.

- b) Reforzar y consolidar en las Instituciones de Educación Superior, las cualidades que caracterizan su naturaleza y su razón de ser, esto es, la creatividad, la capacidad de generar conocimientos y de innovarlos, la actitud analítico-crítica, el compromiso de participación ciudadana, la honestidad intelectual, la solidaridad social, la previsión y la búsqueda propositiva del futuro, así como la preservación de los valores nacionales y universales.

En este documento aparece por primera vez un planteamiento con relación a la calidad, superando las propuestas de evaluación que hasta entonces se habían discutido.

Precisa que la calidad de la educación superior se manifiesta a través de los procesos de generación, transmisión y preservación del conocimiento, refiriéndose a las actividades docentes, a las tareas de investigación, y extensión y difusión de la cultura.

En términos comparativos, la calidad de la educación superior se entiende como la relación entre la eficiencia en los procesos, la eficacia en los resultados y la congruencia y relevancia de estos procesos y resultados con las expectativas y demandas sociales, es decir, el impacto y el valor de sus contribuciones, con respecto a las necesidades y problemas de la sociedad.

Este documento establece además, la relación entre evaluación y calidad, cuando expresa que la evaluación debe ser considerada como un ejercicio de análisis y reflexión sobre las actividades académicas, que permita apreciar la calidad, conforme al sentido y orientación de los procesos y resultados institucionales, así como sus grados de eficiencia y eficacia.

Con la finalidad de lograr un mejoramiento de la calidad académica de los procesos y productos de la educación superior, en julio de 1990, se aprueban los Lineamientos para la Evaluación de la Educación Superior, en donde se establece a ésta como un medio y no como un fin en sí misma, a la vez, las propias instituciones han de ser sus principales protagonistas.

Al respecto se expresa una premisa sustentada en la consideración de la naturaleza e identidad particular de las Instituciones de Educación Superior y en la evidencia empírica de que la evaluación es un proceso gradual y acumulativo, por tanto, podemos hablar de dos niveles de evaluación: uno a nivel micro, por lo que hace a cada institución, y otro a nivel macro, por lo que hace al sistema de educación superior.

Destacan en este acuerdo, como rasgos fundamentales, los siguientes:

- a) Reiteración del documento aprobado en 1984, mencionado al inicio de esta exposición.
- b) El condicionamiento para financiar a la educación superior, esto es, que habría financiamiento sólo si se realizaban ejercicios de evaluación en las Instituciones de Educación Superior.

Paralelo a este primer ejercicio de evaluación institucional el Consejo Internacional para el Desarrollo Educativo llevó a cabo una amplia evaluación del sistema de educación superior de México, cuya conclusión central fue la necesidad de mejorar la calidad, como la más alta prioridad para la educación superior en México, tanto en ese tiempo, como en el futuro. Además, caracteriza a la calidad de la siguiente manera:

La calidad de la educación no sólo incluye las nociones tradicionales de la enseñanza e investigación de alto nivel y la de un nivel académico superior en los estudiantes, sino también la importancia de la educación y la investigación en la vida contemporánea y futura de los estudiantes y para satisfacer las necesidades de desarrollo de la nación en un mundo que se caracteriza por cambios rápidos e inesperados.

La calidad de la educación no es una cualidad que pueda separarse de otros aspectos de las instituciones educativas. Más bien, constituye el reflejo y producto de la variedad de componentes y características que definen a cada institución específica.

Con base en este informe, en 1991, se aprobaron las Diez Tareas Prioritarias para la Educación Superior en México para el Periodo 1991- 1994, cuyos propósitos fueron:

- Modernizar al conjunto de Instituciones de Educación Superior.

- Condicionar el financiamiento a proyectos relacionados de manera directa con estas tareas, creando para tal fin el Fondo para la Modernización de la Educación Superior.

Vista en esta perspectiva, la evaluación tuvo un carácter coactivo e inducido por parte de las políticas gubernamentales.

El contexto de estos 15 años, en que la educación superior en México ha transitado hacia un sistema de evaluación de la calidad, se caracterizó por:

- La crisis del modelo de desarrollo estabilizador.
- El adelgazamiento del Estado y de su capacidad para financiar las políticas sociales en general y, en particular, la educativa.
- La transición de una economía cerrada a una economía abierta, en un mundo globalizado, en donde calidad y competitividad son premisas fundamentales.

Las lecciones que estos años nos dejan, entre otras, son:

- Una injerencia externa a las instituciones, en cuanto a la definición del concepto de calidad, de sus indicadores y parámetros.
- El predominio de metodologías cuantitativas.
- Manifestaciones de resistencia a estos procesos por sectores de las comunidades de las Instituciones de Educación Superior.
- Escasa difusión de los resultados de este proceso.
- Formación de cuadros administrativos que se van especializando, en procesos de evaluación y calidad, al margen de las comunidades.
- Un gradual reconocimiento a la importancia del proceso de evaluación y a la determinación de parámetros de calidad.
- Una visión comparativa del sistema y de las Instituciones de Educación Superior.

## **II. EN TORNO AL CONCEPTO DE CALIDAD**

La calidad es un término polémico que tiene una estrecha relación con quienes intervienen en su definición, a partir de sus posiciones políticas y académicas, así como de los estratos económicos que representan.

Suele considerarse como interpretaciones de la calidad, entre otros: los atributos del producto, los fines utilitarios que se persiguen con él, la satisfacción de necesidades, su relación de costo, la existencia del mercado y la oportunidad del servicio.

En general, podemos afirmar que existen tantas concepciones como intereses de personas y/o consumidores.

No obstante hoy, a partir de la propuesta de calidad total, se considera como elemento determinante la satisfacción del cliente, así la calidad tiene que ver con el hecho de que los usuarios o Consumidores queden satisfechos con el servicio o producto, es decir, el concepto de calidad va más allá que el simple cumplimiento de ciertas especificaciones, puesto que esto no asegura que el cliente esté satisfecho. La calidad no es un status, sino un proceso de mejora continua.

El concepto de calidad aparece por primera vez en el proceso de producción, como un atributo del producto, y más tarde en los servicios.

Para asegurar la calidad del producto, la inspección juega un papel relevante en dicho proceso de producción. Sin embargo, esta propuesta fue insuficiente y se pasó entonces al control del proceso de producción, medida

que, posteriormente, resultó inadecuada, ya que las normas de calidad se establecen a partir de las expectativas crecientes del cliente. Por lo que se consideró conveniente tomar en cuenta todo el sistema y sus procesos, mediante el autocontrol para construir la calidad en cada fase de los procesos.

El trasladar el concepto de calidad a la educación, en particular a la educación superior, implica que nos ubiquemos en las características generales que le dan una imagen propia a las actuales políticas académicas tanto a nivel del sistema de educación superior como a nivel institucional.

Una de estas características centrales tiene que ver con las ideas fuerza que definen y sustentan la imagen propia de los programas académicos y que vinculan o interrelacionan conceptos tales como excelencia y calidad académica, compromiso social, corresponsabilidad social y pertinencia social.

En esta perspectiva encontramos que, a nivel del sistema de educación superior, se habla de que el eje de la reforma es la excelencia académica y la pertinencia social.

En este marco de referencia, se pueden construir conceptos tangibles que formen parte de la cultura de las Instituciones de Educación Superior y permiten aclarar un conjunto de aparentes contradicciones, así tenemos dos interrogantes: ¿Qué es la calidad? ¿Calidad para quién?

Parece imposible llegar a un acuerdo general, o a una definición universal de este concepto.

No obstante, es posible, en una primera aproximación, establecer que la calidad puede caracterizarse como una satisfacción de necesidades con la que se debe dar salida a los requerimientos de un conjunto de actores y sectores involucrados con el quehacer institucional.

En este orden de ideas, la calidad es la búsqueda de un equilibrio dinámico entre necesidades de los sectores sociales y exigencias de los actores individualmente involucrados con las Instituciones de Educación Superior, por un lado, y con los objetivos y funciones de éstas, por el otro.

Con este propósito, es conveniente agrupar los fines y objetivos de la educación superior en cuatro misiones fundamentales que le dan un carácter particular:

- Una misión comprometida con el desarrollo del conocimiento, ya que éste es el aspecto medular de la educación superior.
- Una misión comprometida con la formación del individuo en una perspectiva humanística.
- Una misión comprometida con la formación de profesionistas que la sociedad necesita.
- Una misión comprometida con ser agente de cambio de la sociedad.

Entendida la calidad como concepto y como realidad, tiene un carácter multidimensional. Por ello, no puede ser vista únicamente en función de alguna de éstas, sobre todo, aquella tendencia de considerar tan Sólo la formación de profesionistas que exige el mercado.

Esta caracterización permite desvanecer aparentes contradicciones que se manifiestan en las Instituciones de Educación Superior: tanto al interior, con la excelencia académica y, al exterior, con el valor y la utilidad.

Cito el conocido ejemplo de Christopher Ball sobre este asunto:

(...) se podría decir que aquel estudiante que estudió ingeniería y se recibió con una calificación promedio es valioso para la industria pero no logró la excelencia de sus estudios. Por el contrario, se podría decir que aquel estudiante que hizo la carrera de letras inglesas y recibió los más altos honores académicos se desempeñó con excelencia en la universidad pero es menos valioso para la sociedad.

Aquí, el punto central de la contradicción radica en ver sólo una dimensión de calidad y no con una visión amplia. En este caso, resulta conveniente incluir el concepto de pertinencia social que se relaciona con el valor social y humanista que tienen los programas académicos que realizan las Instituciones de Educación Superior.

Desde esta lógica, la educación superior de calidad es un proceso permanente que busca un equilibrio dinámico que requiere una perspectiva integral de las cuatro misiones de la educación superior.

Los componentes intrínsecos y extrínsecos deben ser vistos en mutua relación, ya que en educación puede afirmarse que no hay calidad verdadera sin pertinencia y, consecuentemente, no hay pertinencia sin calidad.

El término pertinencia es entonces un concepto ambivalente, con un significado académico y un significado político.

En el primer caso, hace referencia a una calidad en el conjunto de los procesos que integran el sistema de educación superior.

En el segundo caso, hace referencia a una estrecha relación con la equidad, con condiciones de vida y bienestar social. Llamaremos a esto, calidad social, cuyos indicadores más significativos son ingreso, salud, vivienda, educación, recreación, información, participación política y legalidad; que en países de alto desarrollo pueden acrecer, pero que en sociedades en vías de desarrollo no alcanzan siquiera condiciones mínimas de bienestar.

### **III. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

Con el propósito de presentar los elementos básicos de aseguramiento de la calidad, nos sirve como marco de referencia la conferencia magistral presentada por Franz A. Van Vught, durante la XXXIX Conferencia Bianual del Consejo Permanente de Rectores, Presidentes y Vicecancilleres de las Universidades Europeas, a fines de 1991.

Considerar al conocimiento como el eje principal de la educación superior, relacionado con una imagen institucional.

Las Instituciones de Educación Superior tienen entre sus requisitos de calidad, definir políticas académicas participativas, creativas, críticas, innovadoras, de cambio y práctica institucional, con consistencia y en congruencia con los objetivos generales de las instituciones y concepción integral de sus procesos.

En esta perspectiva, un mecanismo de aseguramiento de la calidad se relaciona con la evaluación de los resultados y los rendimientos de los procesos, en donde los indicadores son sólo un primer elemento del proceso.

Las Instituciones de Educación Superior son campos de conocimiento, en donde su estructura organizacional permite la aproximación y construcción de objetos de estudio, su reproducción, transmisión y explicación. Sin embargo, el aseguramiento de la calidad está relacionado con la gestión, la dirección, la participación de todos y cada uno de los actores de los distintos procesos: educativo, administrativo, financiero, de planeación, gestión y dirección, vinculación con el entorno inmediato y con los ámbitos internacionales, sustentados en una filosofía, valores compartidos, eticidad, en donde los actores reconozcan en su colectividad, y en sus funciones, al tiempo que una identidad e interés común, su identidad e interés particular, esto es, una cultura organizacional, en donde, calidad, eficiencia, eficacia, participación de los actores, procesos, servicios y productos se conciben integralmente.

El mecanismo de aseguramiento de la calidad se relaciona con la gestión, la dirección, la participación, la discusión, la filosofía, los valores, la ética y la cultura organizacional y tienen como referente la eficiencia y la eficacia de los actores del proceso, de los procesos de los productos y servicios, y del sistema integral.

También, es necesario que la información sea sociabilizada y donde la toma de decisiones, tengan un carácter participativo.

Además, el mecanismo de aseguramiento de la calidad, concebida ésta como calidad social, está relacionada con el reconocimiento, construcción, reproducción y difusión de principios y conocimientos universales, en donde, las especificidades del contexto inmediato en el que se actúa, son también esencia del quehacer de las Instituciones de Educación Superior, al cual deben ofrecer respaldos para modificar sus condiciones de vida y bienestar. Concluimos entonces, que el aseguramiento de la calidad sólo será posible sustentarlo, más allá de la generación de índices y parámetros, cuando se vuelva una actitud y una cultura colectiva, socialmente reconocida, ejercida y significativamente trascendente.