

# LA CALIDAD COMO REFLEXIÓN Y ACCIÓN

MARÍA E. IRIGOIN Y MANUEL GUERRERO

## Introducción

LA CALIDAD ES HOY UNA MATERIA DE ESPECIAL ATENCIÓN PARA ACADÉMICOS Y ESPECIALISTAS, además de un tema de debate público en muchos lugares, tal como se hizo patente en Chile con los movimientos sociales de profesores y estudiantes que irrumpieron en el 2006 con demandas dirigidas al ejercicio del derecho a una educación de buena calidad en todos los niveles.

En el nivel superior, se ha creado un número importante de instituciones privadas y sedes a lo largo del país, con un crecimiento explosivo de la matrícula. Las instituciones tradicionales, por su parte, innovan en su preocupación sobre la calidad, y el Estado presenta diversas propuestas y acciones en curso, entre las cuales destaca la promulgación de la ley n° 20.129 que crea el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

En las próximas páginas analizaremos una evolución del concepto de calidad y presentaremos en forma muy sucinta el uso que está haciendo la Universidad de Chile de la autoevaluación como medio para la regulación interna y también externa (acreditaciones) de su calidad.

## La calidad: un viejo problema, un desafío permanente

La calidad es el gusto por el trabajo bien hecho, y tal gusto, al nivel de la educación superior, da cuenta de alguna manera de la cultura espontánea por la calidad que ha existido y existe en muchas universidades desde sus orígenes. Sin embargo, con los procesos de diferenciación y complejización de las sociedades, la preocupación por la calidad universitaria también ha sido objeto de especialización y operacionalización a través de un conjunto de visiones, conceptos y metodologías.

En los 80', algunas definiciones de calidad para la educación estuvieron enmarcadas en un enfoque utilitarista de satisfacer al cliente o al usuario, lo que dio después paso a otros enfoques. Así, por ejemplo, frente a la gestión de la calidad total en educación, Kaufman e Hirumi reflexionan que si el norte máximo de cualquier servicio es satisfacer al cliente o al usuario, no siempre se satisfacen necesidades, sino que acontece también que se trabaja para satisfacer caprichos de los clientes. ¿Está la educación llamada a satisfacer los caprichos de los usuarios igual que lo podría hacer una fábrica de zapatos o una agencia de seguros? Para hacer frente a este problema sugieren la adopción de la *Gestión de la Calidad Total Plus* (GCTPlus), definiendo que un usuario satisfecho en educación es "un usuario que es bien servido, ética, social y ambientalmente" por la institución educacional. Pero, ¿quién decide lo que es bien servir en un sentido ético, social y ambiental? La propuesta es una participación amplia, tanto desde dentro como desde fuera de la institución. La GCTPlus comienza fuera del sistema educativo, identificando lo que se requiere socialmente, esto es, en vez de considerar simplemente la satisfacción de los empleadores o de los miembros de la comunidad educacional, se debe considerar también la calidad de vida, las condiciones ambientales, las tasas de criminalidad, y la salud y el bienestar<sup>1</sup>.

---

1. Kaufman, Roger & Hirumi, Atsusi - "Ten Steps to TQM Plus", en "Educational leadership", nov., 1992.

Barnett<sup>2</sup>, por su parte, se basó en un esquema de Burton Clark que distingue tres fuentes de mayor influencia en los sistemas educacionales: la comunidad educativa, el Estado y el mercado. De acuerdo a Barnett, si la comunidad educativa misma es la que ejerce la influencia mayor, los académicos tenderán a privilegiar una evaluación de pares como modelo apropiado de evaluación de la calidad; en cambio, si es el Estado el que ejerce mayor influencia, éste se guiará por indicadores de desempeño; y en el caso del mercado, lo fundamental será el juicio sobre la satisfacción de las demandas. Estos “tres enfoques metodológicos de la calidad”, pueden ser interpretados a la luz de una “concepción comunicativa” o una “instrumental”. La comunicativa tiene que ver con las concepciones de valor de la comunidad educacional en torno a las cuales realiza y evalúa su labor en forma “autojustificatoria” a partir de las conversaciones y tematizaciones internas, mientras la concepción instrumental de la calidad observa a la educación como un servicio capaz de producir resultados en términos de preparación para el mercado de trabajo y sus elementos más demostrativos de calidad serán, por lo tanto, los resultados de desempeño e indicadores. Barnett constata la insuficiencia de las dos concepciones y sugiere una tercera, la “concepción educacional de la calidad”, que apunta a considerar elementos de la comunicativa e instrumental sobre la base de lo que es educar, las misiones institucionales de educar y las características de los estudiantes.

Astin, a su vez, considera que “calidad es la capacidad de desarrollar al máximo los talentos de la institución y de todas las personas que participan en ella (estudiantes, académicos, autoridades, personal de apoyo, comunidad del entorno), en un marco de equidad”, mientras que Bogue y Saunders estiman que la “calidad es la conformidad con la misión especificada y el logro de los objetivos, dentro de estándares públicamente aceptados y en un contexto de responsabilidad social e integridad”.

Lee Harvey<sup>3</sup> analiza cinco enfoques de la calidad en varios contextos y autores: la calidad como excepción; como perfección; como cumplimiento de los objetivos; como relación costo/beneficio, y como transformación, esto es, considerar los grados de calidad según los grados de transformación que sea posible lograr. Así, por ejemplo, la calidad de una formación de pregrado o de postgrado es el grado de transformación que ha tenido una persona en su tránsito de estudiante novato a egresado, mientras el grado de calidad de un programa o de proyecto de investigación es el grado de transformación del conocimiento inicial y el logro final del programa o de los proyectos. Lo transformacional no acoge, evidentemente, las ideas de excepción y de perfección, pero sí debe considerar el cumplimiento de los objetivos y la eficiencia dada por una buena relación costo-beneficio. Se trata, por consiguiente, de un concepto denso e inclusivo que requiere de indicadores múltiples para su concreción y que tiene una dimensión histórica, en el sentido que la calidad no es igual en todo tiempo y lugar.

2. Barnett, Ronald - “Improving higher education. Total quality care”. Great Britain, The Society for Research into Higher Education & Open University Press, 1992.

3. Harvey, Lee - “Internal Quality and External Evaluation”, Conferencia, en la Universidad de Chile, Santiago, 26/10/2000.

4. Patiño, C.A. - “Modelos de calidad en la formación profesional y en la educación. Análisis y complementariedad”, Montevideo, Cinterfor, 2006. [www.cinterfor.org.uy](http://www.cinterfor.org.uy)

En una mirada más de conjunto, Patiño<sup>4</sup> ha analizado lo que denomina los tres grandes modelos relacionados con la calidad –las normas ISO, los sistemas de acreditación de la calidad de la educación, y los Premios Nacionales e Internacionales de Calidad– e identifica grandes coincidencias entre ellos: todos buscan que las organizaciones generen y mantengan sistemas que conduzcan hacia la calidad en cada uno de sus ámbitos de operación; todos persiguen ajustar y acoplar fines, procesos y resultados; todos comparten la concepción que la operación plena de un buen sistema de gestión de la calidad será una garantía mayor para la obtención de buenos resultados en la gestión misional; todos promueven el mejoramiento continuo de la organización, y los tres modelos convergen en cuanto a los pasos centrales en los procesos, esto es, Autoevaluación, Evaluación externa, Evaluación final, y Reconocimiento público por un ente debidamente autorizado.

En el caso chileno, la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado optó por definir la calidad procedimentalmente, esto es, a partir de dos parámetros fundamentales que deben ser considerados para su evaluación: la *consistencia interna*, como el grado de ajuste entre las acciones y resultados de una institución o carrera con los propósitos –misión institucional o perfil de egreso– internamente definidos, y la *consistencia externa*, en tanto ajuste de una unidad con criterios o estándares previamente definidos y aceptados por la comunidad académica operacional pertinente, que se expresa en criterios de evaluación técnicos.

En definitiva, la calidad de la educación superior tiene importancia tanto por el tema de la calidad en sí como por su objeto, pues a diferencia de la calidad de algo tangible, que puede ser fácilmente reemplazable, fallar en la calidad de la educación que recibe una generación o un individuo o en la producción y acumulación del conocimiento, es de un orden cualitativamente distinto. Si consideramos a la vida humana como un acto educativo permanente, a la educación como uno de los pilares del desarrollo humano y una herramienta de acceso a la sociedad del conocimiento, al conocimiento y la educación como una posibilidad de transformar la vida en general, de cada uno particular, del mundo y de la especie, podemos dimensionar que lo que está en juego en “esa cosa llamada calidad” no es sólo un conjunto de indicadores a cumplir, por importantes que ellos sean.

### **La calidad en la Universidad de Chile, despiertos frente a los laureles**

La Universidad de Chile ha sido y es, históricamente, una de las más importantes del país y sus obras lo demuestran. Sin embargo, nada de esto ha sido producto de la espontaneidad, sino fruto de una larga tradición de autorregulación de su calidad a través del diseño, aplicación y seguimiento de un conjunto de mecanismos históricos de aseguramiento de calidad, como la alta selectividad de sus estudiantes y académicos; el desarrollo de una carrera académica a través de calificaciones y evaluaciones, las publicaciones científicas y la creación artística y cultural conforme a estándares nacionales e internacionales; el trabajo de comisiones para la selección interna de proyectos; la presentación activa y permanente del trabajo académico a concursos; reconocimientos e incentivos nacionales e internacionales.

A partir de mediados de los 90', a estos mecanismos de aseguramiento de la calidad se han agregado, entre otros, los procesos de Autoevaluación, como una forma de evaluación que realiza la propia comunidad, mediante la cual una unidad, carrera o programa, o la institución toda, reúne y analiza en forma participativa información sustantiva sobre la base de sus propósitos declarados en la misión institucional, y a la luz de un conjunto de criterios de calidad previamente definidos y aceptados. El producto de este análisis autocrítico, sumado a la opinión de pares externos especializados, constituye la base para la generación de planes de desarrollo y otros mecanismos de mejoramiento, aseguramiento, control y garantía de la calidad de sus servicios, que culminan en acciones convenidas.

Este sistema de regulación interna de la calidad comenzó a funcionar en forma previa al establecimiento de la acreditación institucional y de carreras en el país y a la nueva etapa nacional de acreditaciones de programas de postgrado. En sus inicios se aplicaba a nivel de unidades de diverso tamaño, desde una carrera o un departamento hasta una facultad, pero desde el año 2005 se ha establecido que el objeto de autoevaluación es una facultad o un instituto completo, de manera que los productos obtenidos den cuenta de las fortalezas y debilidades de la unidad mayor, incluyendo todos sus componentes. Consecuentemente, el objeto de autoevaluación es diferente a los objetos de la acreditación, que pueden ser la institución en su conjunto, una carrera o un programa de postgrado.

Y ello se debe a razones de buen desempeño para asegurar su posición en el sistema de educación superior, sino sobre todo por razones éticas, relacionadas con la convicción de que

honrar la fe pública es honrar el propio trabajo; por razones comunicativas y de rendición de cuentas, y por razones prácticas para facilitar y optimizar el trabajo institucional, a la vez que responder a la lógica de autorregulación que las propias acreditaciones externas buscan certificar.

Para llevar a cabo este trabajo de autorregulación de la calidad, a la vez que participar en las acreditaciones externas, la Universidad cuenta con tres niveles organizacionales vinculados y a cargo de los procesos de autoevaluación: un Comité Institucional de Autoevaluación, una Unidad de Autoevaluación dependiente de la Vicerrectoría de Asuntos Académicos y las Comisiones de Autoevaluación por Unidades Académicas<sup>5</sup>.

### **Un camino largo y necesario**

Es bastante lo que se ha avanzado, pero es más lo que queda por hacer respecto a la calidad de la educación superior y dentro de ello destacamos necesidades y desafíos en los que nuestra Universidad creemos debe involucrarse para su mejoramiento interno y para aportar en el medio: fortalecer la capacidad nacional para la regulación de la calidad, honrando la fe pública; fomentar el mejoramiento de las instituciones de educación superior sobre la base de la autorregulación de la calidad; investigar y desarrollar herramientas, procedimientos e instrumentos de aseguramiento de la calidad que sean crecientemente más sencillos de aplicar, siempre asegurando la dimensión participativa de la autoevaluación; avanzar hacia más flexibilidad, adaptabilidad y mayor uso de lo cualitativo; realizar evaluación de las evaluaciones para fines de mejoramiento; abrir diálogos y establecer alianzas nacionales e internacionales permanentes en torno a estos tópicos; consolidar lo bueno, mejorar lo débil, hacer sinergia entre distintas unidades académicas de la Universidad, desarrollar

más el aprendizaje institucional para ser una universidad en aprendizaje permanente. Y todo esto con un espíritu como el de T.S. Eliot en “Tierra Baldía”: “Atrevemos a perturbar nuestro universo. Vale la pena hincarle el diente al tema... pero siempre con una sonrisa”.

5. Mayores antecedentes en [www.uchile.cl/uchile.portal?\\_nfpb=true&\\_pageLabel=conUrl&url=5041](http://www.uchile.cl/uchile.portal?_nfpb=true&_pageLabel=conUrl&url=5041)

