



Investigación Educativa
Vol. 17, N.º 2, 49-71
Julio-Diciembre 2013,
ISSN 1728-5852

CALIDAD Y CALIDAD EDUCATIVA QUALITY AND QUALITY EDUCATION

Fecha de recepción: 25/11/2013

Fecha de aceptación: 2/12/2013

Alberto Vásquez Tasayco¹

RESUMEN

Se desarrollan definiciones de Calidad desde la más general (filosófica), hasta la específica (educación), y desde lo antiguo (Grecia), hasta lo contemporáneo (Estados Unidos de América). Se define la Calidad como lo propio de algo que lo hace diferente, hasta Calidad como innovación tecnológica, dotado de caracteres para ser buen satisfactor. El concepto Calidad es vago, tiene diversas definiciones porque se refiere a lo multilateral de lo que predica. Se pone el acento en las dimensiones: funcionalidad (a partir de la relación de elementos, que llevan a hablar de eficacia o eficiencia), producto (capacidad de satisfacción individual o institucional), o de la relación de todos los elementos (desarrollo individual íntegro que genera desarrollo contextual multifacético). Hoy, son importantes las dimensiones mercantilismo e ideologización en el análisis de la calidad aplicada por ciertas instituciones.

Palabras clave: Calidad, calidad educativa, buena calidad, dimensiones de la calidad, enfoques de calidad.

ABSTRACT

Quality definitions are developed from the most general (philosophical) to the specific (education), and from the old (Greece) to the contemporary (USA). Quality as the essence of something that makes it different, to quality and technological innovation, endowed with good characters to be defined satisfier. The concept is vague Quality has many definitions as it relates to multilateral what he preaches. Emphasis is placed on the dimensions: functionality (from the relationship of elements, leading to talk of effectiveness or efficiency), product (individual or institutional capacity satisfaction), or the ratio of all elements (full individual development generating multifaceted contextual development).

¹ Magíster en Filosofía. Profesor Asociado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Today, mercantilism are important and ideological dimensions in the analysis of quality applied by certain institutions.

Keywords: Quality, educational quality, quality, quality measures, quality approach.

INTRODUCCIÓN

Cada etapa histórica está marcada por un nivel de desarrollo empujado por ideales que privilegian ciertos valores o conceptos. Así la época moderna y sobre todo la contemporánea está guiada por el concepto de Calidad, es una exigencia, es un reto aplicarlo al quehacer especialmente productivo.

Dada la diversidad de: contextos espacios-temporales, niveles de conocimientos de los mismos, niveles de innovación tecnológica, y niveles de desarrollo de intereses grupales y empresariales, la Calidad ha sido definida de varias formas; haciéndolo un concepto limitado. Sin embargo es necesario tener, hipotéticamente, definiciones claras para comenzar a hablar de calidad en nuestro país y desarrollar una cultura de calidad, que nos presente como una sociedad desarrollada. Por eso analizamos algunas definiciones, sobre todo de calidad de la educación, las analizamos en sus dimensiones y enfoques.

DEFINICIÓN DE CALIDAD

Calidad es un símbolo, como tal está formado de elementos, en este caso de letras, es escrito, corresponde a un código y se le llama gramaticalmente palabra; lógicamente es un término y como tal constituye la forma, que refiere a un conjunto de significados, llamados contenidos, base del concepto.

Calidad, gramaticalmente es una palabra, y como tal es la forma del concepto Calidad. Como palabra, de Calidad puedo afirmar que: está escrita en lengua española, que tiene tres sílabas, que tiene siete letras, que es aguda, metalingüísticamente.

En la ciencia es recomendable precisar los símbolos, en este caso hay que definir el concepto Calidad. El *Diccionario de la Lengua Española*, (1992: 365), define Calidad como "Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie...En sentido absoluto, buena calidad, superioridad... importancia o gravedad de alguna cosa", que nos da la idea de lo que está conformado algo de manera natural, para luego valorarla como bueno, como excelente, en sentido máximo como alta pero también media o baja calidad. De manera análoga el *Diccionario Ilustrado Básico Sopena*, (1972:126) afirma que Calidad es "propiedad natural de una cosa", en ese sentido es parte de su naturaleza como ente capaz de realizar o hacer algo, cumplir una función o una tarea.

Esto ha llevado a reflexionar sobre el carácter esencialista de Calidad, que generalmente se opone al carácter convencionalista de Calidad.

Tratando de precisar el concepto consultamos a Ferrater Mora, J. en su *Diccionario de Filosofía* (1996: 74), no hace referencia a Calidad, pero sí desarrolla ampliamente el concepto de Cualidad, que según casi todos los filósofos son: primarias y secundarias. Para unos las primarias son “determinaciones del ser” y son irreductibles, comprometen el ámbito ontológico, en ese sentido no serían ni cualidades; en cambio las segundas –las cualidades secundarias–, son subjetivas, accidentales y serían reductibles. En este caso se plantea el problema de lo reductible o irreductible de las cualidades, primarias a secundarias y a la inversa; el otro problema es de la objetividad o la subjetividad de las cualidades. También es importante la idea de que las cualidades van surgiendo “mediante la producción de complejidades nuevas en el proceso evolutivo...o mediante la distribución de la realidad en distintos niveles del ser”. Otra vez, siguiendo el pensamiento clásico, Calidad (cualidad) es lo que define, la razón de ser de una entidad como diferente, autónoma o cumpliendo una función determinada, pero como buena, con ello reiteramos el carácter esencialista de Calidad, en el sentido clásico.

Hacemos uso de la palabra Calidad, a partir de lo que afirma André Lalande en su *Vocabulario técnico y crítico de la Filosofía*, (1966:205), dice que Calidad refiere a Cualidad, específicamente el latín *qualitas*, se traduce en francés como *qualité*, y en español se traduce como Calidad, entendido como que, “hacen conocer las partes de una causa”. De lo anterior se deduce que Calidad está referida a los elementos propios, a lo que es consustancial, la textura interna de una entidad, formado por relaciones de sus elementos jerárquicamente organizados lo que lo muestra diferente a los demás.

En el nivel de las definiciones generales, Antonio Alonso, en Fernando Solana (2002: 34), compilador, afirma: “Calidad es un término que evoca diferentes imágenes mentales según las experiencias y formación propia .En sentido amplio, equivale a cualidad, a aquella característica por lo que algo es como es. Y refiriéndose a estas maneras posibles de ser de las cosas, calidad significa “clase” y se refiere al grado o lugar ocupado por ellas en la escala de lo bueno o de lo malo. La cantidad nos habla del cuánto, la calidad del cómo. Hoy el término calidad está de moda... El uso y abuso del término es tal que (bajo la influencia cultural sajona) se omite la mención al grado y aceptamos que “calidad” significa “buena calidad”. Desde este punto de vista, calidad es un concepto evaluativo acerca de las propiedades de una cosa o relación, sin embargo esto es complejo y en Latinoamérica nos hemos “olvidado” de constatar la naturaleza del acto educativo y lo reemplazamos por “modelos” ya elaborados, la comparación en ese sentido aparece entre modelos, en un segundo nivel y no realmente como debemos hacerlo, con la realidad.

Recordamos como desde los griegos se manejó los conceptos de cantidad y calidad en relación a una entidad o proceso, lo que está muy claramente desarrollado por Hegel cuando afirma que la cualidad es una “determinación existente”, dice: “Por medio de su cualidad algo está frente a otro, es mudable y finito, determinado no solo contra otro, sino en sí mismo francamente de manera negativa. Esta negación suya, opuesta ante todo a algo finito, es lo infinito” (Hegel, G.W. 1968:99) y por Marx como categorías del

ser, entendido categorías como conceptos complejos que hacen referencia a dimensiones del ser.

La relación cantidad–calidad siempre ha sido considerada para explicar los procesos de desarrollo o de construcción del conocimiento, se dan en una relación dialéctica, para constituir la unidad. En el proceso se va desarrollando el “cuanto”, hasta una “medida” determinada, que se va plasmando como cualidad, que sirve algo así como marco que conforma la “realidad”, que permite diferenciar un algo de otro. La cualidad como lo determinado es concreto, pero en él se generan múltiples determinaciones, “diferentes relaciones de sus momentos”; la existencia es concreta, inmediata y simple, sin embargo se dijo es la realidad, que se afirma como algo positivo, pero que tienen oculta la negación (la falta, la limitación). La cualidad lo que permite la diferencia de uno respecto a otro es una propiedad que se muestra como una determinación inmanente, pero en este nivel es relativa, se mantiene para diferenciarse de otro de manera particular e individual. En el proceso de determinación, operan la destinación y la constitución, Hegel pone un ejemplo: “La destinación del hombre consiste en la razón que piensa: el pensar en general representa su simple determinación, y por medio del mismo el hombre se diferencia de los animales; él es pensamiento en sí, puesto que el mismo pensamiento se distingue también de su ser para otro, de su propia sensibilidad y naturalidad, por cuyo medio el hombre está en conexión inmediata con otro. Pero el pensamiento está también en él; el hombre mismo es pensamiento, existe como pensante y el pensamiento es su existencia y realidad; además en tanto el pensamiento está en su existencia y su existencia está en el pensamiento, éste es concreto y tiene que tomarse como un contenido y un rellamamiento; es razón pensante, y de este modo constituye la destinación del hombre. Pero esta destinación misma se halla a su vez sólo en sí, como un deber ser, vale decir que, con el rellamamiento que se ha incorporado a su en–sí. se halla en la forma del en–sí en general contra la existencia que no se ha incorporado a ella, existencia que al mismo tiempo se halla todavía como sensibilidad y naturaleza exteriormente opuesta e inmediata.” (Hegel, G.W. 1968:111)

A partir de la revolución industrial europea, específicamente el siglo XVIII, la empresa económica interviene activa e intensamente en la investigación científica y tecnológica elevando la producción científica teórica y aplicada, lo que condujo a elevar los niveles de producción, pero también a mejorar los productos y las ganancias, esa interacción entre ambos elementos constituye la dialéctica del desarrollo científico y tecnológico y el desarrollo socio económico; de allí se comenzó a exigir mejoramiento a través de la calidad. La preocupación se extendió como un movimiento en los primeros años de 1900 en Estados Unidos de América, luego por los años 1940 y 1950 se puso las bases teóricas, desarrolló y difundió en Japón, para después volver a EE.UU. por 1970. A partir de 1980 se expandió a todo el mundo.

En el proceso de desarrollo económico, se ha tratado de precisar este concepto eje por empresarios organizados y académico. Surgen primero algunas ideas limitadas, hoy consideradas falsas como que calidad es “hacer más rigurosa la inspección”, “hacer

máximo esfuerzo, trabajando al máximo”, “establecer normas de calidad para productos y procesos”, “desarrollar manuales de calidad”, “equivale a certificación”, “preparar gráficos de control”, “calidad es estadística”, “control de calidad circunscribiéndose al área de fabricación”, “compromiso del personal”, “lograr un producto técnicamente perfecto”, “la calidad es costosa” y otras que finalmente se engloban en tres enfoques –de errores–: “el reduccionismo”, “el igualitarismo y el determinismo”. Camisón, C., Cruz, S., y Gonzales, T. (2006). Afirman los autores que “el crecimiento, y la competitividad de la empresa, así como la construcción de organizaciones eficaces y eficientes, son indisociables de la calidad de sus productos, procesos y sistemas”. Como se aprecia se hace referencia a los elementos internos y externos, que se complementan en el cumplimiento de su función.

El concepto Calidad, hace referencia: ¿a un paradigma? (entendido a la manera de Platón, cuando afirma que en el mundo de las ideas, la idea es modelo, es perfecta, específicamente la más importante, es la idea del bien que guía todas las actividades, la práctica del bien por el hombre es la bondad y por el Estado el bienestar); ¿a un valor? (entendido como una idea que resume las características máximas de algo intrínsecamente y que de hecho está más allá del mundo empírico, o a un juicio evaluativo de algo); ¿a una regla de operación? (entendido como un conjunto de directivas o mandatos de cómo proceder para hacer algo que se le atribuye, ser de calidad); ¿a un ideal? (entendido como dirigirse hacia algo que es bueno, necesario o útil para cumplirlo, por ejemplo en educación: formar al hombre, o formar la persona integralmente); o ¿a lo perfecto?, o ¿a una situación de placer? (entendido como algo que nos proporciona satisfacción en un corto o largo espacio, o tiempo individual, o en una red de elementos interconectados que asumen un comportamiento de calidad).

Si consideramos Calidad como un valor, la palabra refiere a una entidad ideal de alto nivel de abstracción, en ese sentido les son propias reflexiones como: ¿la calidad es objetiva o subjetiva?, ¿la calidad es polar, se dan de un extremo a otro?, ¿hay productos de calidad y hasta cuando están plenamente vigentes, o están desapareciendo, o están simplemente cambiando, o están siendo distorsionados?, ¿la calidad es esencial o convencional, regula permanentemente nuestras vidas?, y otras reflexiones propias del nivel filosófico.

Tratando de especificarlo, y de acuerdo a la moderna teoría de sistemas, al hablar de Calidad de algo habría que considerar: insumos (elementos que ingresan y que alimentan ese algo); procesos (secuencias de actividades bajo normas y reglas de ejecución que hacen que ese algo desarrolle íntegra y plenamente de tal forma que cumpla su función); productos (bienes o servicios obtenidos); el sistema, la empresa o la institución educativa (organización de diversos elementos jerarquizados, relacionados e interactuando); y el contexto (relación con personas, natural y jurídica y otros elementos del entorno que asumen la forma de redes interactuantes y que procuran un hombre de calidad o un grupo humano de calidad o una existencia eco humana de calidad).

Definitivamente la palabra Calidad evolucionó primero en el ámbito industrial, después en salud, en educación y finalmente llega a todos los elementos o acciones simples de

nuestra vida diaria; constituye el paradigma de las sociedades avanzadas, en consecuencia “ilustra la evolución de la cultura”. Farro, F. (2004). Indudablemente Calidad está asociada a lo mejor, a lo bueno, a lo excelente y para actuar de acuerdo a ella, hay que conocer y saber, lo que es propio de los pueblos más avanzados.

Calidad en el Derecho

En el derecho en la actualidad, en el mundo postmoderno, los procesos de regulación específicamente en el ámbito de la actividad económica y social, caracterizada por estar enmarcada en los procesos de globalización, y específicamente en la Unión Europea (UE), presenta el problema de la relación entre el estado y las organizaciones privadas en la producción de normas y regulaciones aplicadas a nivel nacional e internacional.

En estos procesos –de globalización– se expresa la tendencia a la privatización, que se expresa en la formación de organismos privados encargados de la producción de normas sobre todo técnicas; éstas sólo tiene validez en la medida que el estado los confirme, o los controle, o participe en su aprobación, o crea una institución reguladora.

Esto, genera problemas teóricos y prácticos, los teóricos exigen que el uso de los conceptos se asuman de la misma forma como lo entiende el sistema o explícitamente los defina como ocurre con: calidad, sistemas de calidad y auditoría de la calidad; y en lo práctico, que los organismos reguladores actúen bajo los principios de igualdad, competencia y contradicción procesal, y estén sujetos a la responsabilidad por daños y prejuicios.

En el contexto vigente de competencia y globalización, “la normalización técnica en cuanto fundamento de todo sistema de calidad, constituye un aspecto de la competitividad que no puede ser ajeno al derecho por cuanto influye claramente sobre el ejercicio de derechos y obligaciones de los ciudadanos deviniendo de hecho en un sistema regulador de las condiciones del mercado” (MOLES i PLAZA, R. 2001:13), interesa extraer la idea que para lograr la calidad en el sistema de mercado vigente (específicamente en la producción de bienes y servicios de calidad), la norma técnica constituye el núcleo en la actividad, es por ello que es considerada de interés público y como tal debe ser tutelada, supervisada y controlada por el poder público. Pero la norma técnica está muy “distante” de la norma jurídica, sobre todo por su base o referente, sin embargo debe ser regulado por el Derecho y por el Estado, con la finalidad de garantizar y proteger los deberes y derechos de los ciudadanos frente a las iniciativas y acciones de la empresa privada en su afán de elaborar productos y servicios para un mercado cada vez más competitivo convencional y anónimo.

Siendo la base, las regulaciones económicas y sociales –objeto del derecho–, las normas técnicas deben ser de calidad, para que esto se de, en su elaboración intervienen dos elementos: medio técnico interno dado por el “capital intelectual”, o por el conocimiento acumulado, sintetizado, esquematizado, que aparece como “representaciones mentales” en los sujetos que producen bienes y servicios y que están habilitados para

crear norma y que conforman el derechos de costumbre o consuetudinario; y el medio técnico externo formado por el "medio geológico, climático, animal y vegetal que condiciona, por ejemplo, las materias primas que se utilizarán en los procesos productivos" dice Moles i Plaza (2001:17).

Es importante entonces considerar las formas ancestrales de los productores de bienes y servicios en su proceso de elaboración y de intercambio, pero también considerar las singularidades de las condiciones contextuales vigentes que en la actualidad se muestran muy intensivas y cambiantes, se busca así la singularidad del producto lo que es muestra de calidad del bien o servicio, si esto ocurre es porque las normas técnicas son de calidad.

Precisemos: "La norma técnica nace de la actividad técnica del hombre. Es la necesidad de aplicar de modo repetido los conocimientos técnicos –técnicas de trabajo–, la que obliga a crear normas –parámetros de repetición–. La normalización nacerá con la necesidad de comunicar –validar–, la norma, o, lo que es lo mismo, dar reconocimiento mutuo a normas generadas por sujetos distintos" dice Moles i Plaza. Dos ideas son importantes en la cita, la relación del hombre con los dos elementos antes señalados, lo que lo hace más objetiva y pertinente, en cierta forma la técnica aparece en principio como síntesis de condiciones naturales, de interacciones del hombre con su contexto natural y social y su capacidad para generalizar aquellas formas de hacer (expresadas hoy en sistemas técnicos simples), que tiene como carácter ser "permeables", es decir transmisibles, es decir, comunicables, generalizables y también comparables, lo que lleva a establecer parámetros que aseguran su correcta trasmisión y aplicación. Estos parámetros son las normas técnicas.

Las normas técnicas pueden ser de diverso tipo, por ejemplo por el criterio objetivo, puede ser: normas de resultados o de eficacia (señala las características del producto, no importa los medios a usar, por ello no hay un control estricto del producto a la norma); norma de medios, es muy específica y señala infinidad de detalles sobre materiales a usar, valoración, es el caso de la norma alemana, es útil porque procura un producto inmediato y negociable, pero puede constreñir el avance tecnológico.

Hoy se prefiere la norma de resultados porque da más libertad pero lleva a una disparidad de maneras de obtener un producto lo que genera crisis del sistema de normalización y las consecuencias que de ello se deriva serían catastróficas porque cada productor aplicaría sus propias reglas técnicas, no habría normalización ni homologación.

Otra clasificación está dada por el criterio funcional, (su utilidad o finalidad), hay aquí nueve tipos de normas, una de ellas es la norma de producto que "especifica total o parcialmente las exigencias que deben cumplir los productos o un grupo de productos para cumplir con su función" (Moles i Plaza, R. 2001:103).

Siendo la normalización un proceso importante es necesario diferenciar la norma técnica de la reglamentación técnica, están en diferentes niveles, la norma técnica es un "acto multilateral que recoge el consenso de los interesados y emana de los organis-

mos privados”, indudablemente que el problema aquí es establecer el consenso para llegar a esto se requiere paciencia y diplomacia; en cambio la reglamentación técnica es “un acto unilateral concertado que emana del poder ejecutivo”, indudablemente que el poder ejecutivo se refiere al trabajo de los administradores que en última instancia son los responsables del contenido de la reglamentación. Importa precisar las reglamentación técnica, que es la básica, ya que es una especificación técnica (señala requisito o disposiciones administrativas, sujetas a observaciones referido a la fabricación, comercio y uso del producto).

En función de la calidad de un producto y reconociendo que hay diversos niveles, se han agregado diversas especificaciones técnicas referidas por ejemplo a: seguridad, dimensiones, denominación para su venta, terminología, símbolos, ensayos, métodos de ensayo, embalaje, marcado y etiquetaje o procedimientos de evaluación de la conformidad; en función de la naturaleza del producto se agregan aún otros requisitos, en ese sentido no hay un número exacto de requisitos que deben reunir los productos (bienes o servicios), cada cual productos agrega otros para hacerlo más estético o más asequible al consumidos o más atractivo o más accesible (precio).

Toda especificación técnica, desde el momento que lo asume, por ejemplo en forma privada el productor, es obligatoria y está sujeto al control legal y al control fáctico por lo tanto es necesaria la intervención de una autoridad pública en cualquier momento.

A través de todos los tiempos en la producción y sus relaciones se repitieron acciones y relaciones aceptadas por los “expertos” o “maestros” en hacer algo, a la normativización de esas acciones se les llama reglas de arte (son una costumbre particular, apropiada, accesible, obligatoria, muy selectiva, se refiere a los medios, son verificables, actuales, provienen del trabajo profesional, gozan de amplia difusión e incluyen a las normas de prudencia), que aparecen más claramente en los gremios al inicio de la edad moderna. Posteriormente las acciones y relaciones se hicieron más complejas, en cualquiera de los casos se asume que las actividades de producción, el intercambio y las relaciones entre los agentes, tiene un carácter público, por lo tanto al inicio están tutelados por el poder público local, pero después por el poder público estatal.

La posterior aparición del liberalismo propugnó la desaparición de las normas técnicas, pero el aumento de productores, de los intereses de los industriales, del desarrollo de la ciencia y la tecnología ligada a la producción, el afianzamiento del poder estatal llevó de nuevo a la necesidad de regular la competencia y la participación de productores y consumidores. Es cuando comienzan a crearse sistemas de regulación, específicamente después de la primera guerra mundial por 1926 se crea el ISA: Asociación internacional de standarización y después de la segunda guerra mundial, por 1947, se crea ISO: la organización internacional de standarización para producir más y mejor.

Se considera que la normalización –sometimiento a normas técnicas–, conduce a la armonización y la regulación como medio para lograr la calidad, planteándose este como el objetivo empresarial más importante. La calidad se expresa en la diferenciación de

los bienes y servicios producidos, esta diferenciación está sujeta al diseño (adscrita al carácter estético del producto), a la marca (adscrita a la certificación del producto vinculado con los conceptos de control estadístico de los procesos, técnicas de control de calidad, aseguramiento de la calidad y calidad total), a la empresa y al precio (adscrita a las regulaciones de la oferta y la demanda) y a los diversos requisitos antes mencionados, aunque no hay límites estrictos que cumplir para la generalidad de los productos..

En resumen la normalización técnica (indicada desde la legislación de 1992, en España, considera que para desarrollar la calidad industrial deben implementarse los siguientes "agentes": organismos de normalización, entidades de acreditación, laboratorio de ensayos, entidades auditoras y de inspección y laboratorios de calibración industrial –"para facilitar la trazabilidad y uniformidad de los resultados de la medida"), y la certificación complementaria; son actividades de interés general, por tanto públicas y reguladas por el poder estatal.

Sin embargo el mundo postmoderno genera conflictos entre las regulaciones estatales y el desarrollo de la privatización más aún cuando ISOC: Internet society, se define como una organización global e internacional destinada a impulsar la interconexión abierta y libre de los sistemas de Internet, más allá de los Estados, consecuentemente se autorregulan, y los elementos privadas intervienen sin control estatal específico.

El concepto calidad, en la UE, específicamente en España, es tomado como algo voluntario, no queda regulado por el derecho estatal específico, tampoco por los intereses individuales o particulares que se desarrollan vía Internet es consecuencia de la armonización de las normas técnicas que reconoce requisitos mínimos o elementos esenciales para el desarrollo de la actividad económico social. La calidad está unido a procesos de normalización, homologación y certificación, legislado por el derecho como plasmación del poder público, pero dada la privatización su acción se reduce a lo administrativo, a la verificación del cumplimiento de las normas técnicas generadas por las organizaciones privadas. El enfoque de calidad es predominantemente formal y convencional, y desde el estado no es posible asegurar la calidad real de los productos.

CALIDAD DE EDUCACIÓN

Definición de calidad educativa

Calidad de la educación es un concepto que refería a un aspecto de la educación; así lo planteó Coombs, P. (1967), cuando al analizar la crisis mundial de la educación desde el enfoque de sistemas, planteó que ella comprendía: "los costos, por el lado de los insumos; los resultados, por el lado del producto; y por supuesto, la calidad, en el lado de los procesos" (Pescador J. A. (2002:51). En América Latina, específicamente en México, en 1977, surge el Plan Nacional de Educación que habla de calidad de la educación, de los 5 objetivos programáticos, tres estaban dirigidos a lograr la calidad de la educación. Por 1981, surge un Programa nacional para elevar la calidad educativa en el nivel primario, surge también un Plan Nacional de educación superior (1981-1991), así como un Programa para elevar la calidad de los profesores (Proides).

Se da la exigencia de reconceptualización de parte de la UNESCO en la década del 70, en sendas reuniones en México luego en Quito, aquí se plantean tres objetivos: “garantizar una escolaridad de ocho a diez años para todos los niños a finales del siglo; elevar la calidad de la educación y mejorar la administración y gestión del sistema educativo” (Pescador, J. A. (2002:54). Siguiendo con México, en el Plan Nacional de Educación 2001–2006, se plantea que para el 2025 debe funcionar un sistema organizado de equidad y calidad que comprenda: educación incluyente, pertinente e integral; educadores profesionales y de recursos adecuados; contar con información para planificar y tomar decisiones; tener una organización flexible y diversificada para adaptarse a los cambios, y contar con los mecanismos rigurosos y confiables de evaluación, órganos de consulta efectivos, marco jurídico funcional y la participación y apoyo de la sociedad (Ortega, S. (2002), en Solana (2002), podemos ver elementos internos y externos que confluyen en el mejoramiento de la educación, en Plan Nacional en una de sus conclusiones afirma: “Equidad con calidad; calidad con evaluación; evaluación con rendición de cuentas; rendición de cuentas con participación de la sociedad; federalismo; funcionamiento de las estructuras federales y estatales al servicio de escuelas e instituciones; organización de éstas en función de las necesidades de los alumnos y del trabajo de los maestros para atenderlas” Ortega, S. (2002:62). El punto de partida es importante –y diferenciable de otros sistemas de calidad–, se inicia con la necesidad de proveer el servicio educativo a la totalidad de la demanda, pero un servicio bueno en el que predomine los valores, la curiosidad, el aprecio y el gusto por el conocimiento, la creatividad como forma de motivación intrínseca y autoestima, el respeto al desarrollo de los otros, la aceptación de responsabilidades y la participación en beneficio del desarrollo social, aprendizajes que deben permanentemente ser evaluados para tomar decisiones, desarrollar la cultura de evaluación y rendir cuentas permanentemente a la sociedad.

El periodo de 1950 a 1970 hubo un gran desarrollo de la matrícula sobre todo en el nivel primario, hecho específico sucedió en nuestro país dada la masificación escolar, consecuencia de la explosión demográfica registrada sobre todo en Lima por 1965 (corresponde a una concepción trivial de calidad, entendida como cobertura). Por 1980 los resultados a nivel de bajos rendimientos y repitencia eran altos, razón por la cual, calidad aparece como un problema, como crisis de la educación, que se va a delimitar teórica e institucionalmente por 1990 (Rama, G. 1987, y Cassasus, J., 1988, De la Orden, A, 1981, Edwards Risopatrón, V. 1991).

Se reconoce que el concepto Calidad es complejo, es ambiguo, veamos: “La calidad es un valor que requiere definirse en cada situación y no puede entenderse como un valor absoluto. Los significados que se le atribuyen... dependerán de la perspectiva social desde la cual se hace, de los sujetos que la enuncian... y del lugar en que se hace (práctica educativa o planificación ministerial, por ejemplo)... la definición de la calidad de la educación conlleva posicionamiento político, social y cultural frente a lo educativo” (Edwards, V. 1998:14). Señala la autora que calidad está vinculada al significante, luego en cada situación concreta hay que atribuirles los significados concordantes, lo que significa un punto de vista cultural e historicista, no tendría un carácter neutro e impar-

cial, sería la concepción relativista de calidad contraria a la concepción esencialista que “supone la naturalidad del valor”, calidad de la educación sería una “proposición ética per se; cómo la calidad debe ser en cualquier tiempo y lugar”. En ese sentido Calidad de la educación es un predicado para una situación, en este caso la formativa, es un juicio de valor, referente al ser. Pero aquél ser que puede llegar a ser, como poder ser, por eso intrínsecamente hay una referencia al mañana, a lo que sería, al debe ser. Dice Edwards, V. “el concepto de calidad pertenece al orden del ser en tanto poder ser. En el concepto de calidad está implícita una dimensión del futuro, de utopía o de debe ser (norma)” (1991:17). Esto llevó al carácter comparativo para emitir el juicio de valor, luego para comparar hay que considerar un modelo. El paso de la concepción teórica al modelo significa el uso de criterios “culturales, políticos e ideológicos”. Edwards, diferencia calidad como predicación del ser: la educación es de calidad, y la cualidad como una predicación del estar: la educación está en crisis.

En la misma línea de pensamiento Mejía, M. R. (1989), citado por Edwards, V., considera que para entender la calidad de la educación hay que entender seis tesis que lo rodean: calidad de vida; concepción de educación, del hombre y de la sociedad; sentido de la cultura; rigor del conocimiento –como realidad, como contenido, como método–; tipo de maestro; y comprensión de la sociedad civil. La interrelación entre ellos dará diversas maneras de entender la calidad de la educación, el punto de vista es relativista.

Calidad de la educación es la palabra aplicada a los procesos formativos en los diversos niveles, en principio, cuando se cumplen los perfiles delineados en el sistema educativo, en nuestro caso, ley 28044, y en su instrumento el DCN-2009, y en sentido más amplio cuando se cumplen las descripciones, explicaciones y predicciones señaladas por las teorías científicas y sus respectivas decisiones teóricas y prácticas, en relación al hombre-sociedad-universo, como una unidad que tiende a desarrollos plenos para una convivencia feliz.

Antonio Alonso, ponente en el Coloquio organizado por el Fondo Mexicano para la Educación y el Desarrollo, participa de la concepción esencialista de Calidad, nos interesa su reiteración del concepto de Calidad como valor específicamente de lo bueno. ¿Cómo precisar lo bueno sabiendo que cada grupo social maneja sus propios criterios en función de su contexto?, esto conduce a afirmar que “difícilmente puede haber criterios universales para medir la calidad de la educación”. Considera que en la evaluación de la calidad en educación deben considerarse los factores siguientes: fines y objetivos, que deben ser pertinentes y relevantes; los procesos de aprendizajes en las que se incluyen docentes y ámbitos donde se realiza el aprendizaje; los insumos requeridos, especialmente los económicos, vinculados con la eficacia de los sistemas; y el grado de aprendizaje, es decir los sistemas y medios de evaluación.

El nivel de calidad estará dado por una síntesis de la funcionalidad de los cuatro factores que se integran, pero su explicación gira a partir de “un cambio desde los enfoques cuantitativos hacia los cualitativos, donde los juicios de valor tengan mayor cabida, y de una evaluación aditiva, lineal y externa a los procesos de aprendizaje, de avance a otra

formativa, dialéctica, cambiante, en desarrollo, e interna, a los procesos educativos". Alonso, A. (2002:48). Esta cita plantea los avances en la comprensión de Calidad, dejando el enfoque cuantitativo puntual, estático y descriptivo de cada uno de los factores expresados en indicadores; hacia otro que privilegia las formas de relación, la capacidad para emitir juicios de valor sobre los procesos educativos diversos y complejos.

Siguiendo esta línea de definiciones, Calidad "es el grado en el que un producto cumple con los requisitos establecidos por una especificación o por un estándar". Millán, A., Rivera, R. y Ramírez, M. S., *Calidad y efectividad en instituciones educativas* (2001: 17). Estas ideas se inscriben en el carácter convencional de Calidad, en el sentido que habla de "requisitos establecidos", se entiende por los especialistas, respecto a una entidad (objeto o proceso, individuo o relación), requisitos que provienen del conocimiento verdadero acerca de algo, o de un conocimiento considerado "válido", generalmente interesado (por ejemplo: por las ideologías o por las tecnologías o por los comerciantes).

De la misma forma hace referencia a la correspondencia entre un estándar o medida límite convencionalmente establecido, con un conjunto de caracteres visibles y medibles –indicadores–, que generalmente constituyen la imagen base para elaborar un modelo del producto de calidad.

De forma específica, en educación el concepto Calidad tiene seis dimensiones: a) el aspecto académico expresado en excelencia del saber; b) el aspecto de relación con el ambiente como la fama o el prestigio ganado; c) en el aspecto funcional está dado por elevados niveles de perfección; d) desde el punto de vista del producto, la calidad es un valor añadido; e) desde el punto de vista del uso se plantea la satisfacción de los usuarios o la "adecuada respuesta a las expectativas, intereses, demandas de los destinatarios" y f) desde el punto de vista de su solidez, la capacidad del sistema para responder a exigencias mayores y más complejas, según Pérez, R. y otros. (2001).

En términos específicos se refiere al aprendizaje significativo, a las armónicas relaciones entre la las Instituciones Educativas y su contexto, a la preocupación por el sistema de reglas y operaciones que conforman el proceso educativo, a la forma como el estudiante va cambiando, va mostrando mejores y mayores competencias, a la satisfacción que sienten los interesados en los cambios de calidad de los alumnos, y finalmente al desarrollo de la autonomía en las decisiones, la creatividad en la solución de los grandes y pequeños problemas y la capacidad de trabajo y perseverancia frente a los retos del contexto.

Estas dimensiones se dan en un alto nivel teórico, cada uno es un subconcepto, es complejo por lo que debe definirse para tener una idea concreta, completa e integral de Calidad. Sólo en la medida que sigamos definiendo las dimensiones y operativizándolos con sus indicadores podremos bajar a la realidad y hacer funcional la palabra Calidad, en sentido estricto solo como una aproximación. Es un error reducir el juicio sobre calidad de la educación a un conjunto de indicadores meramente cuantitativos ocurre que "los objetivos complejos, múltiples y hasta en conflicto son un estándar en la educación"

(Alonso. A. 2002:47), generalmente en los indicadores de la Comisión europea o los que se construyen anualmente en EE.UU., no se consideran indicadores de los fines de la educación o el nivel de cambio del estado cultural de los estudiantes o de los instrumentos empleados para medir los resultados.

Para Alonso Antonio la calidad de la educación implica considerar dos niveles: del sistema educativo y de la Institución Educativa, necesariamente traspasadas por la equidad (frente a tamaña desigualdad en Latinoamérica).

Un caso especial de definir Calidad, lo da Galgano, A: "Dentro del significado de la palabra calidad se debe incluir todo: competitividad, entrega, costos, excelencia, moral, productividad, beneficio, calidad del producto, cantidad, volumen, resultados, servicios, seguridad, atención al entorno, atención a los accionistas", citado por Pérez, R. y otros. (2001: 19).

Esta definición es exageradamente amplia, muestra la multivocidad de la palabra, está planteada sobre todo para empresas de carácter económico, sin embargo es importante mencionar un aspecto antes señalado: Cantidad. Se considera que cantidad y calidad están permanentemente unidas, pero cantidad como un nivel inferior a la calidad, en este sentido la calidad es lo más importante. No olvidemos que en nuestro quehacer educativo los logros que siempre se muestran son de cantidad (así se consideró en el periodo del 60 al 80). En nuestro país el más conocido se da en la educación primaria: donde la demanda esté cubierta casi al 100%, no significa que la educación de los niños sea de calidad, la mera matrícula que registran las estadísticas es un avance en el ámbito formal, pero no tiene mayor trascendencia educativa. Se habla de una dialéctica de cantidad y calidad, es el desarrollo de la cantidad la que permite avanzar para delinear la calidad y a la inversa lo nuevo como calidad exige el desarrollo de la cantidad concordante con ella.

Volviendo a Pérez, R. y otros, para precisar la calidad y operar con ella en educación, es indispensable entender y aplicar estos criterios:

1. Totalidad entendida como mejorar a cada persona y a toda persona, es decir mejorar la calidad de la familia, el grupo social y finalmente la sociedad en su conjunto, de ahí que se habla de cultura de la calidad.
2. Integridad y calidad, entendida como la unidad de un conjunto de partes, organizadas, jerarquizadas, que lo muestran armónicamente en función de metas y fines claramente establecidos, que se expresan en una dinámica regular producto de acuerdos y compromisos; se afirma que este aspecto exige una teleología, parte de una Filosofía definida, clara y realista y una consecuente actitud de compromiso, cooperación y trabajo en equipo, tenaz, persistente y responsable.
3. La adaptación, significa la adecuación del programa o actividad a ejecutar a las características de los educandos, considerando la diversidad, la individualidad, para aplicar el proceso de personalización, en su formación, en su estilo de trabajo educativo; siendo así, cada alumno es un caso especial y hay que tratarlo como tal.

4. Armonía y coherencia, significa que el avance en el proceso de las asignaturas, (pre-requisitos), ciclos o semestres y niveles educativos se realice sin vacíos, sin lagunas, a partir de una articulación de niveles y de la coherencia semántica de los contenidos científicos y tecnológicos, evitando los actuales desfases y rupturas que vemos, por ejemplo, en el sistema educativo peruano vigente, para esto es necesario un Proyecto Educativo Nacional aceptado por todos.(p. 26–27).

Otro punto de vista es el de Ruiz, L. (1999: 120), en Maldonado, C.,(editor) que afirma:“ La propuesta de Morin, basada en parte en la teoría de sistemas, centra igualmente el pensamiento complejo en la categoría de relación, con lo cual podemos afirmar que la Calidad no puede reducirse a un solo aspecto, por importante que sea, ni a la suma de la calidad en diversos aspectos, sino que tiene que ser el resultado de una adecuada relación entre los múltiples factores, elementos, niveles y dimensiones de la educación.” Calidad es el resultado, es la afirmación y valoración que está más allá de lo empírico, mostrada en una relación que en educación se visualiza como comunicación y sus diversas formas, dirigidas a determinados intereses: a) los que se plasman en lograr los fines preestablecidos en el sistema educativo; y b) los que se ponen de acuerdo en el tipo de vida que desea un grupo determinado (del Estado, de la sociedad y del individuo).

Para Morin, E., Calidad es también un paradigma actual, vigente , como tal expresa actitud moral y valores compartidos, y un marco disciplinar que comprende los ámbitos: conceptual, lingüístico, gestual y operativo, La calidad es un paradigma que está de moda, es propio del hombre moderno, representa una expectativa, y está vinculado a las ciencias de la salud (calidad de vida), a las ciencias económicas (productos de calidad), a las ciencias administrativas (sistemas, procesos, procedimientos y medios de calidad), y a las ciencias de la educación (formar plenamente al hombre), y en general a otros servicios. En este sentido, sí, la palabra paradigma alude a lo que Khun llama paradigma: la matriz disciplinar, como un marco de referencia de conceptos, valores, reglas que permiten solucionar problemas y elegir o tomar decisiones adecuadas en el momento adecuado en los marcos equidad, eficiencia y eficacia.

Según Cecilia Thorne, profesora de la Pontificia Universidad Católica, y Consultora del Proyecto de Mejoramiento de la Calidad de la Educación. UNESCO. OREAL. (1995), Calidad es un concepto nuevo, se habla desde los años 50, pero se precisa y generaliza en los 80, hay que analizarlo en tres relaciones “calidad y cantidad, calidad y comparación y calidad y valor”.

En el primer aspecto, Calidad se entiende como cumplimiento de estándares numéricas, como aumento de “cupos y aulas” que expresan el crecimiento, es decir, cómo se logran las metas cuantitativas, por ejemplo: cubrir la demanda en 100% en educación primaria, o lograr 1300 horas de dictado de clases anuales en el nivel secundario; o reducir la deserción escolar al 5% en el nivel primario; o producir, distribuir y entregar gratuitamente para el uso hasta por tres promociones, textos escolares a niños del nivel primario, y del 1er. y 2do. Grado, del nivel secundario en las Instituciones Educativas Estatales de zonas rurales, o disminuir la alfabetización al 0%. Algunos creen que esto

es calidad o elevan la calidad de la educación, lo que no es cierto, como se dijo antes la mayor cantidad no necesariamente significa mejor calidad. Como también se dijo—y sobre todo en el caso mexicano—, aumentar la cantidad está bien porque amplía los servicios, disminuye las desigualdades, conduce a la equidad, pero debe ser de calidad.

En el segundo, la calidad es el resultado de una comparación entre un modelo educativo (cuya expresión más amplia aparece en el sistema educativo, por ejemplo: ley de la educación peruana o de cualquier otro país y sus modelos internos que se derivan como: modelo del docente (perfil docente) o modelo del estudiante (perfil del estudiante como el que aparece en el Diseño Curricular Nacional del 2009), o modelo de Institución Educativa; con los modelos de otras ciencias como la Sociología o la Psicología o la Economía o la nutrición, y el producto obtenido (en el caso de la educación, el egresado). La particularidad es que estos modelos son semánticos, son heurísticos, por lo tanto son interpretables. Es importante aun en ciencias sociales, elaborar modelos a partir de una percepción empírica generalizada, de un diseño y de una simulación, que muestren el producto en acción. En ese sentido las comparaciones son intra o inter (sistemas educativos) y a partir de allí se predica niveles de Calidad.

Se opera con los conceptos de “excelencia y normas”, el primero tiene que ver con logros, metas, estándares o techos a alcanzar o como competencias y capacidades complejas que enmarcan un producto bueno por el grado de satisfacción que causa; el otro se refiere a programas, software o instrucciones o reglas específicas que permiten un logro. Este ámbito de análisis, de carácter convencional es lo que lleva a hablar de un tipo de modelo. Es imposible hablar de Calidad si no se tiene un modelo como referente al cuál se aspira a llegar, pero es aquí también, donde los productores de tecnología presentan productos de “calidad” En algunos casos corresponde a su referente modelo natural: la realidad, simplemente percibida, en otros, la mayoría provienen, de productores pseudo tecnólogos, ideologizados o mercantilizados.

En la teoría de modelos se afirma que puede haber modelos sin teoría científica, pero ello requiere por los menos cumplir con el primer requisito de percepción generalizada y selectiva, y no ser productos que distorsionan la realidad y crean mundos fantasiosos e ilusos muy negativos en educación.

El tercero, la calidad es un valor que adquiere forma en función de un marco teórico conceptual y de un contexto socioeconómico y cultural. La forma como se estime el valor o lo que se afirme de él, está en función del conocimiento que se tenga, del nivel de manejo de experiencias con el cual se está valorando y de las posibilidades de desarrollar, ampliar, enriquecer internamente como entidad o externamente como una unidad que genera cambios mejores.

Un punto de vista diferente y crítico de calidad, lo da Rey, R. y Santa María, J. (2000), cuando refieren que Calidad es el concepto más común, que está de moda pero se ha ideologizado, ya que se le adscribe al “neoliberalismo que trata de rentabilizar la calidad como propia”. En cambio para estos autores la calidad no tiene dueño, nos pertenece

a todos y cuando Deming lo plantea, insiste en el diseño del producto, responsabilidad propia de la gestión, predomina así la Gestión de Calidad.

Los autores inmediatamente antes mencionados dicen: “trabajo y calidad son la misma cosa, un trabajo mal hecho no debiera considerarse trabajo. Por el contrario, la realización de un trabajo bien hecho es consustancial al ser humano y forma parte de su realización personal...” Rey, R. y Santa María, J. (2000:14). Diferente a los demás autores, se agrega a Calidad, el ámbito del trabajo que es la plasmación empírica del hacer, cuya riqueza se expresa como eficiencia, actividad propia, amplia, creativa e innovativa y razón de ser del hombre. El trabajo como razón de ser del hombre hay que analizarlo en todos los niveles y dimensiones, en su complejidad, más aun tratándose de educación, pero no olvidar que el trabajo requiere recursos sobre todo económicos, para proveerse medios y maquinarias, para conocer, mejorar y cambiar constantemente el diseño del producto o el servicio. Es el trabajo y su plasmación intensa y creativa lo que lleva a hablar de la eficiencia, de difícil estandarización y medición.

Es importante mencionar la contribución de Delgado, K. (2004), quién después de recordar fechas como 1980 y 1993 en que el Ministro de Educación del Perú señala la necesidad de evaluar la calidad de la enseñanza, analiza el concepto Calidad en sus tres enfoques: tradicional, moderna y dialéctica; la primera remite a la concepción esencialista donde el ente o proceso de calidad ha desarrollado intrínsecamente sus caracteres; la segunda está relacionada a eficacia y eficiencia de procesos y medios para el logro de fines previamente establecidos; y la tercera refiere a: a) transformar un bien o servicio; b) criticar el conocimiento y elaborar, innovar y crear conocimientos; c) interactuar críticamente con sus alumnos; d) la racionalidad educativa basada en la historicidad; e) los alumnos deben ser autodidácticas, investigadores, críticos, creativos e innovadores.

Delgado hace referencia a un criterio específico y puntual señalado por Ángel Facundo, Calidad está asociada a la necesidad social y en ese sentido “una educación de calidad, es aquella cuyas características hacen posible satisfacer las necesidades sociales de formación o necesidades básicas de aprendizaje, que se plantea en la sociedad a la que se sirve. Por tanto una educación puede ser de calidad en determinado tiempo y lugar, pero no implica que lo sea en cualquier época y territorio”. Delgado, K. (2004: 37). Líneas arriba decíamos que el análisis puede ser interno y externo, en este caso se da mayor importancia a lo externo, en el sentido que la escuela debe estar atenta a la necesidad social para solucionarla, pero justamente este elemento es diverso sobre todo en su nivel de desarrollo, por lo que no se puede aplicar un solo modelo a las diferentes escuelas a nivel mundial.

Es importante como Delgado K., esquematiza el análisis de la Calidad y dice, por ejemplo, que es preciso definir operativamente indicadores de calidad, a partir de factores (dimensiones) como: la naturaleza humana en su desarrollo biopsicosocial, la política de las instituciones, la relación alumno–profesor, el aprendizaje y la cultura popular, y la relación entre educadores y educandos. De la misma forma hay que definir los criterios,

como: calidad de los fines, visión científica de la realidad, y un creciente compromiso de participación creativa, crítica y responsable.

El concepto Calidad como referencia a un valor intrínseco o relacional, o intrínseco–relacional, aplicado como predicado para cualquier ente o relación, requiere pues un conocimiento de la naturaleza de aquello que se predica, con la finalidad de consolidarlo y desarrollarlo, por eso algunos ponen el acento de la calidad en un “proceso sistemático y continuo de mejora sobre todos y cada uno de sus elementos”. Garduño, L. (1999:96).

Si se habla de Calidad de Vida, habrá que entender científicamente (plena, integral y verdaderamente) la vida, lo que resulta sumamente complejo e inalcanzable en estos momentos, luego lo que afirmamos como calidad de vida de X, no es otra cosa que una aproximación a las n características de ese fenómeno llamado vida.

Si se habla de Calidad de Educación, habrá que entender científicamente (plena, integral y verdaderamente) la educación, de igual o mayor complejidad que la vida, tendríamos que conocer: La humanidad del hombre, la vida orgánica, química, física del hombre, el ámbito de conocimientos (gnoseológico), el ámbito valorativo; el ámbito mecánico, y automático; el ámbito constructor y de productor del hombre, etc. ¿cuál es el eje más importante a partir del cual gira todo, en el caso del ente hombre? Y ¿cuál es ese eje en el caso de la educación?; de igual forma, ¿de la silla o de la estrella llamada Sol.

Sin embargo en el ámbito de los productos creados por los hombres, sobre todo los que provienen de la tecnología, como son los sistemas tecnológicos blandos (programas, paquetes, documentos, etc.) o los sistemas tecnológicos duros (productos físicos: mesa, edificio, carretera, pan, computador, cohete, etc.), provienen de teorías científicas o marcos conceptuales y de ciertos tipos de insumos seleccionados por el hombre; a ellos se les ha impreso caracteres y formas, producto del conocimiento racional (matemático por ejemplo); pero también formas, colores, proporciones, producto del conocimiento empírico y directo, y de los deseos, intereses y preferencias para estimular conductas no racionales (sentimientos y emociones). Todo ello guiado por ideales expresados en fines, objetivos y metas que los grupos que dirigen la sociedad consideran que las futuras generaciones deben desarrollar en el mediano y largo plazo.

Por eso es que hablar de Calidad de Educación es tan complejo y existen diversas teorías de Calidad de la Educación; porque cada uno adopta teorías a partir de las cuales elabora modelos, de allí se derivan sus correspondientes actitudes y prácticas diferentes, se pone énfasis en: Formación de la individualidad en base a necesidades sociales e individuales, necesidad de trabajo (grupal y multidisciplinario), autonomía integral del individuo, actitud crítica y creativa, responsable y honesta, idealista y utópica, laboriosa y exigente, libre y democrática, fuerte para adaptarse y sobrevivir. Estos criterios interrelacionados conforman la calidad de un sujeto, son los marcos para afirmarlos si es que se practican en alto grado.

Complementemos con lo que afirma Lafourcade, (1988: 80): “quizá se acuerde que una educación de calidad sea aquella que facilite el máximo desarrollo de todas aquellas

capacidades que permitan a los seres humanos alcanzar una visión más científica de la realidad y afianzar el compromiso de participar de modo crítico, responsable, creativo y aportante en la construcción de un orden social donde todos tengan la posibilidad y la oportunidad de lograr su más plena realización". Específicamente se alude al desarrollo de capacidades dirigidas al manejo y dominio de la ciencia y a los compromisos en relación al desarrollo personal y social, obtenidos hasta niveles en concordancia con realidades específicas; son justamente éstas las que conducen a diversas interpretaciones de calidad educativa.

Podríamos resumir indicando que en lo general Calidad refiere a lo propio de cada conjunto de entidades o procesos, a lo intrínseco que hace posible su desarrollo como individualidad, diferenciable, es decir, lo que es su naturaleza, lo que hace posible que sea por su estructura interna, por su función y por el uso o utilidad de un ente frente a otros. Ejemplo: mesa de calidad; automóvil, de calidad, texto de calidad; escrito de calidad; sistemas, de calidad, etc. Sin embargo la explicación del ente, como diferenciable totalmente del otro, con su naturaleza propia o como ente que desarrolla a partir de lo externo que lo consume o subsume a su manera, teniéndose una individualidad social; o como relación de cierto tipo y nivel entre individualidades; constituyen la base para hablar de calidad de producto o de proceso; o entender la calidad referido a uno o como referido a la relación entre las individualidades.

Enfoques de calidad en educación

Los diversos debates se inscriben en los desarrollos teóricos de esas alternativas y consecuentemente surgen posiciones absolutistas o relativistas, o globalizadores o contextuales, cada cual con su propia explicación de la naturaleza de la cual se habla: naturalista (esencialistas), o convencionalista (consensualistas).

No podemos dejar de mencionar lo siguiente: "se podría hablar de cuatro grandes enfoques del término (calidad de la educación): dos de ellos, el absoluto y el relativo, referidos a la toma o no en consideración de la naturaleza y entidad misma de las metas, aspecto éste en el que, a mi juicio, radica la esencia de la calidad; el tercero, el integrado, como una visión más profunda y completa. Más profunda, porque recoge ambos aspectos, y más completa porque integra los medios con las metas. El cuarto, más reciente, se refiere a los enfoques de lo que podemos denominar movimientos de calidad y que sería conveniente integrar con los anteriores, siempre que sea adecuado y posible". Esto último está vinculado con EFQM, ISO CWQC, que tienen como fin último la satisfacción del cliente o la satisfacción del usuario y a partir del cual se deducen una serie de acciones y políticas a veces no muy adecuadas y pertinentes, expresadas en la rapidez como ciertas instituciones se plantean tiempos para logros de estándares, o cantidad de productos o usuarios que logran estándares del modelo, o las formas y técnicas de competitividad para obtener los premios de calidad y con ello posicionarse en el mercado de bienes y servicios.

El enfoque absoluto se refiere al producto de excelencia como portador de sus caracteres en grado máximo lo que resulta casi siempre imposible de obtener.

El enfoque relativo es el reconocimiento que los caracteres se dan como en un punto de un segmento, en un grado de posesión, por eso se hacen comparaciones y ranking. En esta línea está el enfoque de “coherencias múltiples”, planteado por De la Orden, que señala que la calidad se predica después de establecer: “coherencia entre resultados y fines: funcionalidad. Coherencia entre resultados y metas y objetivos: eficacia o efectividad. Coherencia entre procesos y medios y resultados: eficiencia”. Pérez, R. y otros. (2001:23); este punto de vista refleja la mejor forma de entender la calidad educativa, en primer lugar se ubica entre los que consideran que lo más importante es la relación entre los elementos claves del proceso educativo, en segundo lugar la calidad de educación aparece como un concepto teórico muy complejo con alto grado de abstracción cuyas dimensiones son la funcionalidad, la eficacia y la eficiencia, la relación que integra las dimensiones se hace a través de niveles o grados en un sistema determinado. A estas dimensiones en educación se suele agregar la dimensión equidad.

Una forma integradora de precisar los enfoques lo da Camisón, C., Cruz, S., y Gonzales, T. (2007), consideran que Calidad como necesidad de logro está, en términos actuales, asociado al concepto de gestión, por eso es correcto decir Gestión de Calidad, la que ha evolucionado desde el enfoque técnico (referido a productos y procesos y preocupados por la inspección y el control, la prevención y los costes, hasta la reingeniería; herramienta importante en este periodo es la estadística); al enfoque humano (referido a los ámbitos humano y cultural, por eso el trabajador es el eje del proceso de gestión y mejora, se introducen círculos de calidad, programas de formación y capacitación de los trabajadores, se desarrolla el liderazgo y la cultura organizacional y de calidad); hasta el enfoque estratégico, a partir de los años 1990 (referido al cambio cultural y sobre todo las innovaciones, la búsqueda de la satisfacción del cliente o usuario, o del servicio; por eso los más importantes son las medidas externas, la búsqueda de la excelencia y la calidad total a partir del esfuerzo de toda la organización, tratando de satisfacer las múltiples necesidades y expectativas, siendo así, el concepto de calidad ahora es multidimensional y dinámico.

La Revista Iberoamericana de Educación (1994, N° 5: 9–10), en la Introducción se señalan las dimensiones al evaluar la Calidad de la educación, habría que considerar: la teórica–conceptual, (le interesa qué es calidad de educación en función de la demanda y su contexto); la política, (le interesa qué es la calidad de educación y los lineamientos de política en un marco democrático y equitativo para lograr esa calidad); la pedagógica, (le interesa rendimientos y logros para luego plantear un currículo para lograr la calidad); y la administrativa, (le interesa mejorar la planificación y programación –sobre todo en lo referente a requerimientos, recursos, fines, decisiones y sistemas de comunicación e información en los diferentes actores del proceso–), del sistema para logra la calidad.

De la misma la calidad la analiza en tres niveles : el primero, referido a la eficiencia de la escuela expresado en el indicador rendimiento de los alumnos y logros de objetivos logrados en los Planes; el segundo referido a los contenidos del currículo, compatible con la demanda cultural y socioeconómica del contexto, y el tercero referido a la relación oferta escolar y demanda social, la estructuración político social, .el desarrollo de

la identidad cultural y los procesos de integración social. También la equidad de los servicios y pertinencia de los mismos.

Ejes en la aplicación de la calidad educativa

Se consideran dos ejes: el currículo y la innovación.

En relación al currículo, Schiro, M. (1978), mencionado por Edwards, V. (1991), considera que se ha elaborado sobre cuatro enfoques: la pedagogía tradicional como base de un currículo con ideología académico escolar; la tecnología educativa que sustenta un currículo con ideología de la eficiencia social; la teoría crítica que sustenta un currículo con ideología de reconstrucción social; y la teoría de la escuela activa que sustenta un currículo con la ideología del estudio del niño. Edwards analiza el currículo como eficiencia social y como reconstrucción social que son las predominantes en América Latina. Veamos algunas características de cada una de ellas.

La ideología de la eficiencia social es la predominante en América Latina, en la búsqueda de calidad; se origina en el positivismo que se nutre también del pragmatismo. Se basa en la racionalidad técnica y su objetivo es presentar un diseño de currículo racional; la eficiencia se refiere al proceso y al producto final, son sus representantes Bobbitt (1913) y Tyler (1949). Le interesa formar ciudadanos eficientes, para ello en el currículo son básicos: objetivos, experiencias y evaluación. Los objetivos (y las metas) son lo más importante ellos guían la actividad racional y se formulan como comportamientos (aptitudes y capacidades observables). Le interesa medir el grado en que ocurren los cambios, aquellos que son observables y medibles, por eso es importante el carácter evaluativo del proceso. Esto ocurre tomando como caso la ciencia y sus conceptos y el método científico consecuente, esto lo tomó Bloom y Gagné para elaborar sus taxonomías y análisis de tareas. Para medir los cambios importan las causas o estímulos y sus efectos, por eso asume la concepción causalista-determinista.

En las investigaciones interesan los factores que influyen en la calidad, se asume que si se conoce la parte, se conoce el todo. Finalmente la calidad se mide por el rendimiento escolar y por ello "han estudiado 38 factores que influyen en la calidad de la educación, que van desde "contenidos y métodos pedagógicos" hasta "inmuebles". El interés es medir el rendimiento (capacidad observable) como indicativo de calidad, así como los factores que influyen en dicho rendimiento" (Edwards, V. (1991). Su soporte es el conductismo psicológico norteamericano. Se ha considerado la eficiencia interna, caso de Rodríguez, C (1987), que analiza la eficiencia de proceso en la que interactúan las variables: conjeturales, contextuales, del proceso en la sala de clases, de los productos; y la eficiencia externa estudiada por Espíndola, V. (1988), a través del impacto social, incidiendo en lo económico, y Schiefelbein, E. (1988), que analiza la eficiencia externa a través de la relación educación y ocupación. Es en este nivel donde se proponen modelos de formación de trabajadores.

El currículo como construcción social, tiene sus fundamentos en la sociología de la educación y en la teoría del consenso; parte de una concepción crítica y considera que

la educación está definida por lo social, lo cultural y lo político. El problema básico en la construcción curricular es la demanda sobre todo local, esto conduce a la parcialidad, y mayores brechas en el sistema educativo. La calidad de la educación está así traspasada por lo localista y lo cultural que lleva a veces a lo arbitrario (en relación a un concepto universal de calidad educativa). Considera que la calidad se logra cuando el alumno se forma una actitud crítica en relación a lo social, cultural y político, en ese sentido está dirigido a construir estructuras sociales más pertinentes, que sean relevantes en el sentido que los contenidos son importantes para el grupo social y se compagina con su cultura. Por ello el alumno se mueve por su propio interés, siendo básico la conciencia de ello, es la conciencia lo que lleva al consenso que genera la posibilidad de cambio y transformación. Se considera que lo consensuado es lo verdadero para todo el grupo social.

Le interesa las “necesidades sociales”, un sistema será de calidad si responde a las demandas sociales, por ello el currículo debe recoger los elementos culturales de las etnias o grupos y desarrollar la identidad; mirado así el currículo debe plasmar la flexibilidad en razón de la diversidad social. Dado lo anterior es compatible con la investigación cualitativa, que usa sondeos, talleres, grupos de análisis, es la forma como se desarrolló en Colombia donde se elaboró un listado de 217 necesidades, se aplicó una encuesta y los resultados indicaban que el grupo social, está más interesado en formación que capacitación y en capacidades para enfrentar la vida. Es importante por ello conocer la cultura del grupo, la educación será de calidad si reduce al mínimo la brecha escuela-hogar-comunidad.

El autor considera que las prácticas de elevar la calidad a partir de los enfoques señalados son insuficientes, la calidad de la educación se eleva a partir de reconceptualizar el alumno, el aprendiz; señala: “todo el sistema educativo funciona – o debería funcionar– para la formación de un sujeto: el alumno. El modo como se le conceptualice tendrá relación con la calidad de la educación que pueda recibir, en tanto ésta determina a su vez otro aspecto del currículo como el concepto de aprendizaje y por consiguiente el de enseñanza” (Edwards, V. 1991:31), se trata de volver a centrar al alumno dentro del sistema educativo, un alumno activo y con deseo de saber y un profesor imaginativo, con iniciativas capaz de manejar contenidos y analizar críticamente sus prácticas, que entiende que el aula es un proceso de innovación permanente, allí su gran responsabilidad, no se trata de pasar a una lógica de producción eficientista y competitivo, que prepara al alumno para ser buen trabajador (exigencia de la empresa privada), o de acuerdo a las demandas sociales –que generalmente son dadas por las clases medias–, se trata de desarrollar la capacidad innovadora entendida como “intención de cambio con el fin de mejorar parcialmente la práctica educativa o transformar radicalmente la orientación de un proceso”, esta innovación debe ser sistemática, comunicable, transferible, diversificadora de experiencias, centrada en los sujetos involucrados, y estratégica.

CONCLUSIONES

La palabra Calidad está inextricablemente unida a la palabra cualidad, específicamente a las cualidades primarias. Calidad y cantidad expresan estados del ser.

La palabra Calidad es un predicado que alude a caracteres reunidos en enfoques o teorías científicas, y a valoraciones, como bueno; de una entidad (productos materiales o ideales), o de relaciones entre entidades, después de tener un conocimiento científico de ellas. Generalmente la calidad se mide por la satisfacción que proporciona al usuario o cliente en sus requerimientos psicológicos o materiales, o por la satisfacción que proporciona un valor, en estos momentos el valor económico (el dinero, su reproducción, y su capacidad de mayores satisfacciones).

Estando en proceso el conocimiento científico de entes y relaciones, que normalmente se contextualiza como espacios y tiempos diferentes en su nivel de desarrollo (de complejidad de elementos y relaciones); la palabra Calidad se puede representar como un segmento cuyos puntos indican grados como: baja, media o alta calidad.

En educación la palabra Calidad es de uso reciente y dado que está expresada en un sistema de normas construidos por el hombre, referidos a su formación, como ser individual y como ser social, intervienen además dimensiones como la ideológica o la economicista que expresan intereses, algunos nobles otros no tan nobles.

Existen, en la actualidad, dos grandes teorías clásicas: la tradicional, esencialista o natural y la moderna, artificial o convencional; frente a estas, surge una visión dialéctica de la Calidad que privilegia las múltiples relaciones internas y externas de un ente o proceso.

La palabra Calidad es multívoca, ya que hace referencia a paradigma, ideal, valor, reglas de operación, entre las más importantes, y específicamente por su base: el conocimiento que se tiene del objeto, las condiciones de desarrollo sociocultural de un contexto y de factores de mercado

Es complicado afirmar Calidad de la educación, más aún en alto grado por su complejidad real y cognitiva, por eso es importante decidir sobre sus dimensiones e indicadores, en nuestro caso para contextos diferenciados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguerrondo, I. (2005). La calidad de la educación, ejes para su definición y evaluación. *Revista Iberoamericana de educación*. Buenos Aires: OEI.
- Camisón, C., Cruz, S., Gonzales, T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Consortio de Centros Educativos Católicos del Perú (1992). *Calidad educativa I*. Lima: Gerencia de Centros Educativos.
- Delgado, K. (2004). *Evaluación y calidad de la educación*. Lima: Derrama Magisterial.
- Edwards, V. (1991). *El concepto de calidad de la educación*. Santiago de Chile: UNESCO-OREALC.
- Farro, F. (2004). *Evaluación y acreditación para universidades de calidad*. Lima: UDEGRAF.
- Ferrater, J. (1994). *Diccionario de Filosofía*. Tomo II. Barcelona: Ariel.
- Gorduno, L. (1999). Hacia un modelo de evaluación de la calidad de Instituciones de Educación Superior. En *Revista Iberoamericana de Educación*, N° 21. Madrid: OEI-UNESCO.
- Lalande, A. (1966). *Vocabulario técnico y crítico de la filosofía*. Buenos Aires: El Ateneo editorial.
- Millan, A. y otros. (2001). *Calidad y efectividad en las instituciones educativas*. México: Trillas.
- Moles i Plaza, R. (2001). *Derecho y calidad*. España: Ariel.
- Pérez, R. y otros. *Hacia una educación de calidad*. Madrid: Narcea.
- Rey, R. y Santa María, J. (2000). *Transformar la educación en un contrato de calidad*. Barcelona: Cisspraxis.
- Solana, F. (2002). *¿Qué significa calidad en la educación?* México: Limusa.
- Toranzos, L. (1996). Evaluación y calidad. *Revista Iberoamericana de Educación* N.º 10. Madrid: OEI-UNESCO.