

**INDICADORES DE CALIDAD EN EL PROCESO EDUCATIVO QUE OFRECE LA
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SAN ISIDRO LABRADOR**

**QUALITY INDICATORS IN THE EDUCATIONAL PROCESS OFFERED BY SAN
ISIDRO LABRADOR INTERNATIONAL UNIVERSITY**

Recibido: 10/01/2013

Aceptado: 30/04/2013

NURY SOLÍS MATA

Universidad Católica de Costa Rica

Resumen

Este artículo presenta una propuesta fundamentada en una definición operacionalizada de “calidad educativa universitaria” como “adelantarse a las expectativas y necesidades de los clientes a través del mejoramiento continuo de los procesos”, plantea la elaboración de un modelo de gestión de calidad basado en la filosofía Deming a partir de indicadores empíricos de calidad para la Escuela de Educación de la Universidad Internacional San Isidro Labrador. Metodológicamente se opta por el enfoque constructivista cuestionando dos concepciones dominantes sobre calidad educativa, el “enfoque circular de Wilson” (calidad de educación como la suma de calidad de escuela, calidad del docente, calidad de programas y otros) y la concepción de calidad educativa como transmisión efectiva de conocimientos, enfocándose en la construcción de indicadores de calidad educativa de carácter estrictamente empírico, separándose del discurso teórico de dichas concepciones y señalando las debilidades de los enfoques de calidad centrados en la acreditación de carreras. El logro más importante del presente estudio es el hecho de haber construido un concepto de calidad en educación concreto y operacional técnicamente válido al haber sido desarrollado aplicando un método científico.

Palabras Claves: calidad, indicador empírico, operacionalización, mejoramiento continuo.

Abstract

This research introduces a proposal based on an operationalized definition of “university educational quality” as “forward expectations and customer needs through the continuous improvement of the process.” it lays out the elaboration of a quality management model based on the Deming philosophy

as of empiric quality indicators for the Department of Education of the International University San Isidro Labrador. Methodologically, the constructivist focus was chosen questioning two dominant conceptions over educational quality. "Wilson circular approach" (quality of education as the sum of school's quality, teachers' quality, programs quality and others) and the conception of educational quality as effective transmission of knowledge, focused in the construction of quality indicators in education from a strict empiric character; separating the theoretical discourse from such conceptions and pointing out the weaknesses of the quality approaches centered in the accreditation in the career. The most important achievement in this research is the fact of the construction of a concrete and technic operational concept in educational quality which has been developed applying a scientific method.

Key Words: quality, empiric indicator, operating, continuous improvement

Introducción

La construcción de indicadores de calidad de la educación superior privada como problema y como objeto de estudio

El artículo, "Propuesta de incorporación de indicadores de calidad en la Escuela de Educación de la Universidad Internacional San Isidro Labrador (UISIL)" se desarrolló como producto de la investigación para optar al grado Doctoral en la Universidad Católica Dr. Anselmo Llorente y La Fuente.

El problema central de esta investigación puede concretarse así: ¿Cómo definir un conjunto de indicadores de calidad para los cinco procesos sustantivos de la Escuela de Educación de la Universidad Internacional San Isidro Labrador?.

La hipótesis subyacente es "El establecimiento de un conjunto de indicadores

de calidad para la Escuela de Educación de la UISIL, tendrá un impacto positivo medible en la satisfacción de los usuarios".

Objetivos.

El objetivo general de propuesta se enunció como "Diseñar un sistema de indicadores de calidad para los cinco procesos sustantivos principales de la Escuela de Educación de la UISIL". Este se desglosó en los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar cuáles son los procesos sustantivos prioritarios de la UISIL,
2. Determinar cuál es la percepción existente sobre calidad de los cinco procesos sustantivos prioritarios de la Escuela de Educación de la UISIL.
3. Establecer tres indicadores de calidad para cada uno de los cinco procesos

sustantivos prioritarios de la Escuela de Educación de la UISIL.

4. Elaborar una propuesta de “Modelo de calidad” con indicadores para los cinco procesos sustantivos prioritarios de la Escuela de Educación de la UISIL.

La propuesta está fundamentada en una definición operacionalizada de “calidad educativa universitaria” como “adelantarse a las expectativas y necesidades de los clientes a través del mejoramiento continuo de los procesos”, y en ellas se propone un modelo de gestión de calidad basado en la filosofía Deming y el mejoramiento continuo de procesos a partir de indicadores empíricos de calidad.

Justificación.

Puede verse a una universidad como un sistema con muchas áreas: oficinas administrativas y oficinas de servicio, personal, registros, becas; cuenta con sistemas de apoyo para procesos de matrícula, biblioteca, laboratorios, servicios de orientación académica, así como secciones misceláneas de mantenimiento, seguridad, transportes y otros. Finalmente... hay aulas de clase con profesores impartiendo lecciones. También se cuenta con las instalaciones, el mobiliario y el equipamiento adecuados. Ahora bien, si se desea obtener un proceso educativo de calidad que distinga a una universidad, entonces no bastará con enfocarse solamente en las cuestiones pedagógicas y docentes. Esto no es consistente con una visión sistémica de

la universidad. Esto puede parecer obvio, pero hasta ahora no parece haberlo sido. La educación es una de las actividades humanas que no escapa a una fuerte ideologización. Y las ideologías son muy buenas en eso de ocultar u oscurecer lo obvio.

La Universidad Internacional San Isidro Labrador, es un centro de educación superior privada que abrió sus puertas con la esperanza de ofrecer a la comunidad nacional una posibilidad de estudio y la base fundamental de la Universidad ha sido diecisiete carreras de educación. Dicha Universidad está realizando urgentes esfuerzos para introducir estándares de calidad y mejora continua en los productos que ofrece a sus clientes. Aunque ya está en marcha un proceso de Acreditación de carreras con el SINAES, se estableció que la Escuela de Educación de la UISIL sería la más apta para implementar indicadores de calidad en los procesos relevantes.

De esta forma, introducir las prácticas del Mejoramiento Continuo de la Calidad (M.C.C.), a través de un Sistema de Indicadores de Calidad en los procesos sustantivos de la organización, específicamente en la escuela de Educación de la UISIL, vino a ser una opción no solo atractiva para desarrollar esta investigación, sino con posibilidades de múltiples aplicaciones.

De acuerdo con Carlos Tunnerman (1998, p.18), el interés de la educación superior por la evaluación de la calidad surgió en la década de los años 80, en el contexto de la crisis económica. Las restricciones que se dieron en el financiamiento público de

la educación superior fueron asociadas con percepciones de la baja calidad y pertinencia de la misma.

La dinámica de los fenómenos de globalización y competitividad internacional han puesto en la mesa de discusión el tema de la formación del recurso humano con un alto nivel de calidad. "Hay quienes afirman que la crisis actual de la educación superior, que en un momento pudo caracterizarse como una "crisis de expansión", es hoy más que todo una "crisis de calidad" y que el reto fundamental en este final de siglo, será mejorar substancialmente la calidad de la educación superior" (p. 83).

El concepto de calidad ha pasado a estar en el primer plano de la agenda educativa (Toranzos, 2009, p 29) y a cobrar una mayor atención por parte de los actores políticos, sociales y económicos. En ese sentido, se puede afirmar con dicha autora que, de la misma manera que la utopía de la universalización de la escuela primaria generada a fines del siglo XIX fue la base sobre la que se construyeron los sistemas educativos de la región a lo largo del siglo XX, sobre el final de este parecen estar dadas las condiciones para el surgimiento de una nueva utopía, la de brindar una educación de calidad en condiciones de equidad; esta utopía podría constituirse en la idea-fuerza aglutinadora de los consensos sociales y políticos indispensables para el desarrollo de nuestros sistemas educativos en el próximo

siglo. En el MEP (2009, p. 52), se describe cómo el problema de la calidad en el primer plano de la agenda educativa.

Desde finales de los años ochenta y en lo que va de los noventa, se ha producido un marcado viraje en los análisis sobre la educación. La preocupación ha dejado de estar centrada exclusivamente en el acceso y la extensión de los servicios para (sin dejar de lado lo anterior) centrarse en los contenidos de los sistemas educativos, en lo que ocurre en el interior de ellos mismos, en la calidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje...

Problemas teóricos.

Las principales consideraciones desde el punto de vista teórico fueron:

Primero, no se ha resuelto por parte de los organismos vinculados con la temática de la calidad, el problema de la conceptualización de lo que se entiende por calidad.

Segundo se consideró necesario," cuestionar los supuestos de la definición y del modelo de Wilson, que ha venido a ser casi como la ideología dominante dentro de los medios educativos.

Tercero: Se consideró más coherente con un esfuerzo de mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior hacer uso de los principios de la Filosofía de la Calidad para elaborar esta propuesta.

Algunas de las dificultades teóricas y prácticas encerradas en el problema planteado son las siguientes:

Primero: Existe muy poca documentación de referencia que se ocupe del tema de la aplicación de indicadores de calidad en los procesos de una institución de educación superior privada.

No obstante, la aparente inexistencia de proyectos, investigaciones y publicaciones relacionadas específicamente con la aplicación de la filosofía de la calidad y sus instrumentos técnicos (como indicadores y procesos según normativas ISO) al mejoramiento de los procesos, productos y servicios de la Escuela de educación de una universidad privada resultó ser una barrera por una parte y por otra una ventaja, en cuanto a que confirma la originalidad de este trabajo

Segunda: Los enfoques sobre la calidad en la educación que predominan en la literatura revisada y en los sistemas educativos de Europa y América, parecen no tener en cuenta la Filosofía de la calidad de Deming (1982)

Tercera: La noción de “calidad” es un concepto proveniente del mundo industrial, empresarial y comercial.). Calidad y educación son conceptos que pertenecen a mundos conceptuales diferentes y distantes. Esto hace que la mayoría de los autores que abordan el tema de la calidad lo hagan desde la perspectiva de la educación, lo que lleva a la incomprensión de las dimensiones administrativas y empresariales del concepto calidad. Esto es una contradicción psicológica: les atrae la idea que encierra la calidad como concepto y sienten rechazo hacia la fuente original del concepto.

Cuarta: La mayoría de los trabajos consultados sobre calidad educativa en general, hasta ahora han estado enfocados en los aspectos docentes y curriculares. Los esfuerzos relacionados con la calidad por ser formulados y ejecutados por educadores de carrera, que carecen en su mayoría de la perspectiva y mentalidad específica del empresario, no visualizan la calidad como el resultado de todo el sistema empresarial que brinda los servicios educacionales.

Quinta: Relacionado con el problema anterior, está el prejuicio ideológico que domina la perspectiva docente hacia los conceptos provenientes del universo empresarial (como calidad, indicadores, estándares, cultura de calidad, sistema de gestión de calidad). Se detectó que existe un fuerte prejuicio ideológico de los gremios educativos en general y de las autoridades universitarias hacia la terminología empresarial: nociones como “empresa”, “clientes”, “mercado”, “competitividad”, “procesos, productos y servicios”, “gestión de calidad”, “sistemas de calidad”, son en general tratados con recelo y manejados con desconocimiento.

Sexta: No se reconoce ni se interioriza por parte de los directores, propietarios y accionistas de muchas universidades privadas, la realidad de que por más que se le de vueltas a la naturaleza y función de las universidades privadas, estas constituyen ante todo y más que nada, empresas que sirven a una clientela, que compiten en un mercado y que están sujetas a los mismos principios organizacionales y administrativos, y a los

mismos avatares que todas las demás empresas comerciales, industriales, agropecuarias o de servicios. Esto crea ciertas barreras de abordaje para las entrevistas estructuradas y los cuestionarios de encuesta.

Sétima: No se aprecia el potencial de los conceptos, teorías, aprendizajes, técnicas, herramientas y modelos de mejoramiento de calidad existentes en el mundo empresarial. El enfoque administrativo de organización del trabajo de las unidades y departamentos por procesos es totalmente desconocido en los medios universitario. Esto obligó a que dicho enfoque debiera ser expuesto, explicado y ejemplificado a los sujetos de investigación y a los destinatarios de esta propuesta antes de su elaboración final.

Octava: Se ha difundido y arraigado mucho el mito ideológico y gremial de que la calidad de la educación depende del docente (La internacional de la Educación repite una y otra vez que el 80% de la calidad de la educación depende de la calidad del docente), cuando el hecho es que los problemas de la educación son básicamente administrativos.

Novena: El desconocimiento de las metodologías científicas para la definición y operacionalización de conceptos y su desglose en variables e indicadores empíricos impide una elaboración y comprensión más rigurosa de los requerimientos científicos de cualquier propuesta para mejorar la calidad de la educación.

Décima: El desconocimiento total de los conceptos, métodos científicos e instrumentos (por ejemplo, las siete herramientas) desarrollados por la filosofía

de la calidad, es una barrera que hace ver como extraña una propuesta de indicadores de calidad de los procesos sustantivos de una escuela de educación de una universidad privada, a pesar de que tanto los documentos de los organismos de acreditación y los Cuadernillos y Antologías de Calidad del MEP ya han incorporado la totalidad de los términos de la filosofía de la calidad en sus contenidos y discursos, aunque sin entender su verdadero significado, sus mutuas interrelaciones y sobre todo, su origen empresarial.

Décimo primera: Entre las mayores dificultades teóricas encontradas en el desarrollo de la presente investigación y propuesta estuvo el fuerte arraigo de la concepción circular de la calidad de la educación difundida décadas atrás por J. Wilson (1988),

Esta consiste en una tesis escurridiza y ambigua, es una definición circular según la cual, la calidad de la educación es la suma de la calidad de los docentes, de la calidad de los currículos, de la calidad de las escuelas, los colegios y las universidades y de la calidad del liderazgo; sin que se pueda concretar operacionalmente, ninguno de todos esos factores.

Décima segunda: La igualmente arraigada creencia, no respaldada por evidencia empírica independiente, de que lo que están haciendo los sistemas de acreditación públicos y privados, nacionales e internacionales está fundamentado en concepciones teóricas válidas. Y que estos esfuerzos realmente están impactando

la calidad de la educación superior, en circunstancias en que dichos entes en general ni siquiera han formulado una definición de calidad válida desde el punto de vista metodológico. También demuestran un absoluto desconocimiento de la filosofía de la calidad en sus fuentes, sus conceptos básicos, sus herramientas y sus métodos y estrategias.

Décimo tercera: Se considera una dificultad para la presente investigación que la mayoría de autores que escriben propuestas para mejorar la calidad de la educación ni siquiera se toman la molestia de definirla. La mayoría dan por sentado que el lector sabe de qué están hablando. Esto crea dificultades para el uso de dichos documentos por la ambigüedad, imprecisión, contradicción e incoherencia que presentan. Si intentaran una definición, tal vez algunos lograrían percatarse que están hablando de lo que no saben.

Décimo cuarta: Otra de las grandes dificultades de tipo teórico y conceptual para la realización del presente trabajo fue la posición tradicional de algunos autores y programas que pretenden definir un concepto abstracto: "calidad", por otro igualmente abstracto: "excelencia".

Décimo quinta. Aun reconociendo la relevancia y posible impacto de los esfuerzos de los sistemas de acreditación del mundo y del país, la premisa que se ha tratado de posicionar entre los medios académicos del mundo y en Costa Rica de que calidad de la educación superior y acreditación de carreras son la misma cosa no puede aceptarse por diversas razones. Aunque es entendible que en su entusiasmo por promover mejoras en

la educación superior, los administradores de dichos sistemas defiendan las bondades de los procesos de acreditación, esa premisa solo es correcta en el sentido de que si no hay otra opción, esa es la mejor. A falta de modelos alternativos para promover la gestión de la calidad, originada en el virtual desconocimiento de la naturaleza de la gestión de la calidad que predomina en los medios educativos y académicos, para algunos que no han estudiado con amplitud el tema, la acreditación de carreras se presenta como alternativa única en el escenario de los esfuerzos por la mejora de la calidad de la educación en general y de la educación superior privada en particular.

Pero el examen de la literatura relacionada con estos temas, permite reconocer que es falso que no existan modelos alternativos para el mejoramiento de la calidad de la educación superior y tampoco existe consenso de que la acreditación de carreras sea ni la única, ni la mejor de estas alternativas.

Marco referencial

De los objetivos específicos mencionados en la página tres se derivaron las siguientes variables teóricas así como sus correspondientes variables secundarias o dimensiones: Variable teórica 1: Procesos sustantivos de la UISIL: Variable teórica 2: Percepción de los usuarios Variable teórica 3: Calidad.

De manera que los conceptos que debieron ser teóricamente sustentados

fueron: procesos sustantivos, percepción de los usuarios y calidad.

La filosofía de la calidad: Los trabajos pioneros de Sewart y de Deming condujeron a una posterior sistematización de los principios y procedimientos apropiados para mejora continua de la calidad de los productos. La filosofía Deming, consta de 14 principios y métodos de tipo administrativo, complementados con siete advertencias sobre errores en la búsqueda de la causalidad y siete herramientas técnicas aplicables en el estudio y la solución de los problemas de la calidad¹.

En la filosofía Deming la calidad es sinónimo de mejoramiento continuo. Los 14 puntos son los pasos que deben seguirse para establecer, institucionalizar y perfeccionar el sistema de mejoramiento continuo de los procesos que producen los productos y servicios. Para Deming, la mejora continua de los procesos es la clave de la calidad. Por eso entre las siete herramientas clave, incluye el flujograma (núcleo de trabajo del enfoque de procesos), que luego servirá como base del los sistemas de gestión de la calidad de las normas ISO.

El modelo de la calidad total formulado por el Dr. William Edwards Deming, según Jofré, (1999, p. 130)

Es quien más impacto ha producido en las últimas décadas. Este modelo reúne la experiencia de Deming en la industria japonesa, en la cual colaboró estrechamente y cuya influencia ha sido poderosa para que esta lograra los niveles de calidad y

productividad que le han hecho famoso desde la década de los setenta. Estas ideas fueron acogidas por las empresas estadounidenses a partir de los años ochenta y diseminadas por Deming en seminarios y libros hasta 1993. El modelo Deming se caracteriza por plantear catorce puntos básicos para la transformación de la industria, los cuales le permitirán a esta sostenerse competitivamente, proteger a los inversionistas y los puestos de trabajo. El segundo grupo de ideas de este modelo se concentra en las siete enfermedades mortales y obstáculos que afectan a la mayoría de las compañías del mundo occidental.

En resumen, al margen de las numerosas definiciones existentes en la literatura educativa, siempre proclive a la abstracción y a la retórica, se ha recopilado una amplia variedad de conceptos de calidad históricamente desarrollados en el mundo de la economía, las empresas, la industria y el comercio:

1. Calidad como cumplimiento de las especificaciones del cliente (satisfacción de estándares)
2. Calidad como funcionamiento correcto
3. Calidad como durabilidad
4. Calidad como mejoramiento continuo
5. Calidad como cero defectos"
6. Calidad como satisfacción de las necesidades del cliente
7. Calidad como adelantarse a las expectativas del cliente para satisfacerlas.

De entre estas siete formas de conceptualizar la calidad, relacionadas con la evolución del concepto y la filosofía de la calidad, como cuerpo de conocimientos estructurados en relación con el tema de la calidad o teoría particular, es que se elaboró el constructo de la variable 2.2 y sus respectivas dimensiones, las cuales son precisamente, los conceptos 6 y 7 del resumen anterior. (Calidad es satisfacer las necesidades de los clientes + adelantarse a las expectativas del cliente para satisfacerlas)

El concepto de calidad adoptado.

Ante todos estos puntos de vista y para no repetir los errores de otros autores, en este trabajo se ha construido una definición operativa de calidad sustentada en la Filosofía Deming de la Calidad: “Calidad en educación es adelantarse a las expectativas y necesidades de los clientes (estudiantes, docentes, administrativos, accionistas, Estado y sociedad) para satisfacerlas a través de un mejoramiento continuo de los procesos de la organización”.

En relación con la problemática que para muchos plantea la definición de “calidad” en este trabajo, se ha tomado posición sin acudir a las definiciones dadas por un autor u otro, justificando la elección, sino desarrollando un constructo, (Kerlinguer, 1973, p 33) es decir, construyendo un concepto para uso específico de la investigación, mediante el proceso de operacionalización completa de una variable, una definición operacional de la variable calidad.

Aplicando la metodología operacionalista, se define un concepto por aquellos rasgos que son susceptibles de medición. Esto convierte la definición en operativa y aplicable, no teórica, ni abstracta. Además, al especificar un significado concreto, elimina la ambigüedad de significados y cierra la puerta a la diversidad de interpretaciones y definiciones arbitrarias como es propio del lenguaje común.

Para no repetir las deficiencias de otras definiciones arbitrarias en su extensión, la conceptualización se realiza rigurosamente sustentada en la del marco teórico que ofrece la filosofía de calidad y en las evidencias empíricas de “calidad” que son consideradas aceptables en el contexto de dicha filosofía.

Así, se plantea como punto de partida de la propuesta de indicadores de calidad para los procesos sustantivos de la Escuela de Educación, que en la Universidad Internacional San Isidro Labrador, aplique el constructo “*Calidad en educación es adelantarse a las expectativas y necesidades de los clientes (estudiantes, docentes, administrativos, accionistas, Estado y sociedad) para satisfacerlas a través de un mejoramiento continuo de los procesos de la organización.*”

Cuando se trata de una institución de educación superior universitaria, son muchos los factores que se pueden considerar para evaluar las prestaciones de servicios que en ella se brindan. Estos factores son potencialmente útiles para establecer indicadores. Sin embargo, no es pertinente su uso sin demostrar, como hasta ahora se ha hecho, la

relación de estos factores con un concepto de calidad especificado operacionalmente, lo que convierte a estos esfuerzos en trabajo empírico y sin sustento teórico. Lo anterior significa que una cosa es evaluar prestaciones de servicios y otra muy diferente evaluar la calidad, ya que, los criterios para una y otra cosa son fundamentalmente distintos.

Aquí se está ante el problema del desconocimiento del operacionalismo como método científico para estructurar y sustentar una propuesta de calidad o una investigación.

Por lo tanto, al querer desarrollar una Propuesta de Indicadores del Calidad para la Escuela de Educación de la UISIL, se necesitan indicadores que sean susceptibles de ser medidos y mejorados, pero a la vez originados en una definición teórica y metodológicamente coherente. Ante la diversidad de puntos de vista antes examinados sobre el concepto de calidad, y habiendo comprobado que de todos ellos ninguno se ha formulado siguiendo una metodología apropiada, la autora decidió aplicar la metodología de operacionalización a través del cual se construyó un concepto de calidad en educación concreto y operacional aplicando un método científico, para los efectos de los objetivos de este trabajo se ha construido una definición operativa de calidad sustentada en la Filosofía de la Calidad: "Calidad en educación es adelantarse a las expectativas y necesidades de los clientes (estudiantes, docentes, administrativos, accionistas, Estado y sociedad) para satisfacerlas a través de un mejoramiento continuo de los procesos de la organización".

Método

El enfoque de la investigación se ubica como mixto. Se rechaza la pretensión de abordar la realidad compleja de la calidad de la educación desde un enfoque meramente cualitativo o exclusivamente cuantitativo. Se adopta por tanto la tesis de Hernández y otros (2010) en cuanto a que un enfoque mixto no solo es posible, sino que es más apropiado para el abordaje de cierto tipo de realidades y objetos de estudio (2010, p. 752).

Se realizó una definición nominal y real del término calidad de la educación universitaria (conceptualización). Dicha conceptualización se efectuó fundamentada en teorías validadas, como la Filosofía Deming de la calidad, los Sistemas ISO y el pensamiento de J. Wilson.

Se dimensionalizó adecuadamente la definición adoptada: Dimensión una, necesidades de los clientes y dimensión dos, expectativas de los clientes.

De cada una de las dimensiones resultantes se extrajo una amplia variedad de posibles indicadores (universo de indicadores).

Del universo de indicadores posible se seleccionaron los posibles de ser ubicados en los procesos sustantivos prioritarios de la Escuela de Educación.

Con cada conjunto de indicadores se conformó un índice correspondiente a cada dimensión asegurando su validez.

Con los índices elaborados se construyeron los estándares a fin de que estos fueran coherentes con la teoría y los conceptos definidos

Con estos índices e indicadores se definieron y elaboraron varios instrumentos de recolección de datos (definición operacional/ definición instrumental).

Se procedió a la recolección de toda la información pertinente utilizando cuestionarios de encuesta y cuestionarios de entrevista, observación simple y observación participante, entrevista y focus group (técnica de grupo focal). El total de la población que suministró datos, suma ciento cincuenta y cinco sujetos, elegidos como muestra direccionada, no probabilística, según las pautas de la investigación mixta, pero con predominio cualitativo, según N. Solís (2011, p. 184).

Resultados

Se hizo una serie de descubrimientos a lo largo de la investigación, que de una forma u otra, cada uno en su momento la orientaron o redirigieron. Inicialmente existía la intención de enfocar el desarrollo de una propuesta de mejora de la calidad de la educación superior en la dimensión docente de la institución universitaria privada, se aspiraba a plantear propuestas de excelencia del profesorado en lo didáctico, lo andragógico y en metodologías y técnicas educativas. En esta fase inicial de planteamiento de la investigación y propuesta, dominaba la perspectiva docente. La intención inicial de la propuesta de mejoramiento de la calidad, se hallaba, como mucho de lo que se hace en educación, centrada en el docente. Durante la búsqueda de trabajos sobre la calidad de

la educación y la revisión de textos sobre calidad se introdujeron tres factores que cambiarían el rumbo de la investigación: el esquema multidimensional de la calidad de la educación, la falacia de la calidad de la educación y la filosofía de la calidad.

Por un lado, fue de gran interés descubrir que la fuente de inspiración de la mayor parte de lo que se ha estado haciendo tanto en el mundo como en Costa Rica, en cuanto a la calidad de la educación se inspira en la concepción formulada por J. Wilson (1988). Él es el autor de lo que en este trabajo se ha denominado “esquema multidimensional de la calidad de la educación”, según el cual “calidad de la educación = calidad del docente + calidad del currículo + calidad de la escuela + calidad de la planificación + calidad de la administración + calidad del liderazgo”. Esta formulación empezó a hacerse visible en la gran mayoría de libros, ponencias, proyectos y estrategias realizados en busca de la deseada calidad educativa. De pronto empezó a hacerse notoria una gran falta de originalidad existente en el tema, ya que, nueve de cada diez documentos revisados presentaban esta estructura conceptual como forma de percibir y comprender la calidad de la educación.

Esta definición de Wilson de calidad de la educación y que según la extensa documentación revisada a nadie le pareció cuestionable, tiene un gran problema: Aunque suena bien, al final no resuelve la necesidad que se busca resolver con una definición. Recuérdese que la definición es la palabra o el conjunto de palabras que transcribe un concepto acerca de una realidad, de un

fenómeno o conjunto de fenómenos, con el propósito de hacerlos comprensibles. El concepto es la forma en la que la mente humana se apodera de la realidad para comprenderla, manejarla, interiorizarla y comunicarse con otros acerca de ella. En términos prácticos, el concepto sirve para manejar las realidades, para interactuar con otros en relación con ellos o para operar sobre ellas. Cuando se define calidad de la educación = calidad del docente + calidad del currículo + calidad de la escuela + calidad de la planificación + calidad de la administración + calidad del liderazgo, el objeto que se está pretendiendo captar (calidad de la educación) se vuelve imposible de atraer porque se remite a cinco o seis objetos diferentes; cada uno de los cuales, también presentará dificultades para ser aprehendido, captado por la mente. Y así, en vez de un problema de definición se tiene muchos.

En términos educativos prácticos, la definición de calidad de educación Wilson, en realidad no define nada. Es discursiva, solo envía al interesado en el tema a averiguar qué son esas seis cosas en particular y eso la convierte en circular. En última instancia, para saber qué es calidad según esta definición, se necesita saber qué es cada una de esas y en vez de responder la pregunta ¿Qué es calidad de la educación?, deja al interlocutor con cinco nuevas preguntas: ¿Qué es calidad de la escuela?, ¿Qué es calidad del docente?, ¿Qué es calidad del Currículo?, ¿Qué es calidad de la administración? y ¿Qué es calidad del liderazgo?

Partiendo de la conceptualización de la Calidad de la Educación de Wilson, los esfuerzos por lograr esta meta, lejos

de concentrarse en puntos concretos, se dispersan en una amplia gama de dimensiones, susceptibles, cada una de ellas de diversas interpretaciones. Si el libro de Wilson hubiera contenido la precisión conceptual, así como la posterior operacionalización de cada una de estas dimensiones, con sus indicadores, sus índices y correspondientes estándares, con los cuales se hubieran podido construir programas de mejoramiento de calidad de la educación que ya habrían revolucionado la educación en todo el mundo. La obra de Wilson se habría convertido en la biblia sobre la calidad de la educación.

El segundo hallazgo relevante que reorienta la investigación y la construcción de la presente propuesta de indicadores de calidad, surge también del libro de Wilson y se relaciona con lo que se denominó en este trabajo la falacia de la calidad de la educación, la cual consiste en que a pesar de que la Internacional de la Educación (IE, 2003) y multitud de organizaciones gremiales, políticos y autores repiten, de forma incesante y apasionada que el 80% de la calidad de la educación depende del docente.

En este trabajo se sustenta la necesidad y posibilidad de la aplicación de la filosofía de la calidad, sus conceptos técnicos y herramientas, las metodologías y las herramientas desarrolladas a partir de ella fueron puestas a disposición de los altos administrativos de las grandes corporaciones industriales tanto de Japón, como de los Estados Unidos y Europa, encerraban la necesidad de aplicar el método científico y el uso del método experimental en el análisis

objetivo, mediante las herramientas técnicas apropiadas, de las relaciones de causa y efecto encerradas en los fenómenos industriales, administrativos y comerciales de las empresas en busca de las mejoras cualitativas deseadas. Por eso, parte importante de la relevancia científica del presente trabajo, radica precisamente en la insistencia en el hecho de que para mejorar la calidad de los servicios educativos que ofrece una universidad, pública o privada, se debe igualmente acudir al método científico tanto para el análisis de causas como para la búsqueda de soluciones. Este trabajo de investigación y propuesta presenta un abordaje diferente de la forma en que se han venido tratando los problemas de la calidad de la educación superior privada. Es el primer trabajo conocido, al menos en Costa Rica, que utiliza la Filosofía Deming de la calidad, debidamente homologada (al menos eso espera la autora) para elaborar el Marco Teórico, para evaluar las necesidades y posibilidades de mejoramiento de una universidad privada y para fundamentar y construir una propuesta de mejora de la calidad de los servicios que se ofrecen en esta universidad privada; aplicando dicha filosofía, desde una marco de referencia epistemológico constructivista.

El logro más importante de la presente investigación es, según la autora, el hecho de haber construido un concepto de calidad en educación concreto y operacional que puede ser sustentado como técnicamente válido al haber sido desarrollado aplicando un método científico. Esto es un logro en dos sentidos: Primero: se logra salir de

la interminable discusión sobre lo que es calidad y calidad en educación, proponiendo que se aplique el método del operacionalismo científico para construir una definición que fundamente su validez en las evidencias empíricas asociadas con el fenómeno que se investiga, lo cual no han podido hacer en varias década los expertos que escriben sobre calidad en educación, los cuales nos parece que permanecen encerrados en la retórica, la abstracción y la definición circular de Wilson. Segundo: como resultado de la aplicación de la metodología de operacionalización se logra establecer unos conceptos, dimensiones indicadores e índices de calidad aplicables al funcionamiento de todas las áreas de trabajo de una institución de educación superior y no solo en los aspectos docentes y didácticos como ha sido costumbre hasta ahora.

Detección de más de quince barreras formidables para los esfuerzos sobre la calidad de la educación.

Como parte de los logros de la investigación, para las autoridades de la universidad (UISIL) se ha hecho evidente la necesidad de replantear la organización y desarrollo para efectos de control de resultados y mejoramiento de la calidad de los servicios, aplicando un modelo de gestión administrativa por procesos. La distinción entre procesos sustantivos, complementarios y de apoyo permite a la organización concentrarse en líneas de trabajo específicas enfocadas a productos y servicios de importancia crítica para ella.

En lo académico, se ha podido determinar a través de este trabajo que a

pesar de todos los esfuerzos institucionales y políticos citados, o del discurso vehemente sobre la calidad de la educación en general y superior en particular, en Costa Rica, la investigación específicamente relacionada con la calidad de la educación superior privada no se ha desarrollado. La falta de investigación y bibliografía sobre el tema es un problema académico serio porque deja a los interesados sin recursos teóricos conceptuales para elaborar propuestas fundamentadas.

La revisión de literatura realizada mostró, por la carencia de trabajos el campo de la calidad de educación superior en general y en particular de la existencia de modelos alternativos a la acreditación de carreras, como por ejemplo, sistemas de indicadores de calidad como los que se proponen en la presente investigación, lo cual refuerza el valor de originalidad tanto del abordaje como de la propuesta aquí contenida.

En lo sociológico se da un fenómeno que en toda la literatura revisada no parece haber sido tenido en cuenta como parte de la problemática de la calidad de la educación superior privada. En esta investigación se ha podido comprobar que este sesgo investigativo y conceptual que afecta a instituciones, programas y teorías relacionadas con la calidad surge de un hecho, indiscutible y fundamental, pero que ha pasado desapercibido aparentemente: son educadores, en su mayoría pensionados, los que dirigen universidades e instituciones relacionadas con el mejoramiento de la educación.

Finalmente, como uno de los mayores resultados positivos obtenidos durante el

desarrollo de la presente investigación y elaboración de propuesta de indicadores de calidad, está el hecho de que gracias al ejercicio de los focus group (técnica de grupo focal), las encuestas y entrevistas realizados a los directivos, funcionarios y clientes internos y externos de la Escuela de Educación de la UISIL y de la observación participante efectuada de los procesos sustantivos de la Escuela y su definición y participación, han surgido desde ya varias mejoras para la UISIL, que comienzan con la nueva perspectiva con la que se observa y percibe la forma de organizar y realizar el trabajo, así como la visualización de mejoras factibles de realizar en algunos de los procesos de la Escuela en busca de su mejora, como pueden ser facilidades, orden y agilización de la matrícula y la percepción de la necesidad e importancia de efectuar a corto plazo la introducción del Enfoque de Procesos en la organización y gestión administrativa de la universidad, en vista de que todos los esfuerzos por establecer una cultura de Mejoramiento Continuo de la Calidad y un Sistema de Gestión de Calidad que impacten la organización a largo plazo, dependen de la gestión organizacional basada en procesos.

Un nuevo uso, adaptándola al específico contexto de la UISIL de una teoría validada empíricamente por la experiencia en los ámbitos empresariales de todo el mundo, lo cual no implica una declaración o juicio apriorístico sobre infalibilidad o "infalsabilidad" (Popper) de dicha teoría.

El Cuestionamiento del tradicional enfoque (viciado de circularidad y ambigüedad conceptual) sobre la calidad de

la educación que se ha venido imponiendo en la última década entre las instituciones relacionadas con los esfuerzos por mejorar la calidad de la educación (MEP, CONESUP, SINAES)

La elaboración sistemática de constructos (Conceptos expresamente contruidos para fines investigativos, según Kerlinguer, p 53), aplicando las técnicas de conceptualización desarrolladas por las corrientes operacionistas (Lazarsfeld, Skinner, Korn, Sierra y otros).

La Propuesta de instrumentos (sistema de indicadores) que transformen la realidad estudiada (calidad de los servicios de una universidad privada).

La observación y descripción de las necesidades de mejoramiento usando una teoría coherente aplicada en otros ámbitos del quehacer humano y social.

El Desarrollo no lineal de la investigación, como resultado de la adopción de un paradigma epistemológico constructivista que lleva implícita la exigencia de un enfoque cualitativo y a la vez cuantitativo, a través del proceso constante de ida y vuelta de lo teórico a lo empírico y de lo empírico a lo teórico, reflejado en la constante referencia a la revisión documental, a la inclusión de nuevos conceptos y perspectivas, al cambio de técnicas e instrumentos y el hallazgo de nuevos hechos durante el proceso investigativo, que han ido modificando, una y otra vez los puntos de vista o los planteamientos realizados inicialmente, variando desde el nombre del proyecto, y la formulación del problema, de

los objetivos, hasta el proceso de definición y desarrollo de las variables y finalmente los componentes de la propuesta.

Discusión

La contrastación de los objetivos planteados con la realidad y los datos y resultados obtenidos si bien hay descubrimientos interesantes se encontraron algunas incoherencias.

En cuanto al objetivo general de propuesta de "Diseñar un sistema de indicadores de calidad para los cinco procesos sustantivos principales de la Escuela de Educación de la UISIL se logró identificar cuáles son los cinco procesos sustantivos prioritarios de la UISIL y determinar cuál es la percepción existente sobre calidad de estos cinco procesos por parte de los usuarios. Se establecieron tres indicadores de calidad para cada uno de los cinco procesos sustantivos prioritarios de la Escuela de Educación de la UISIL y con estos indicadores de calidad se pudo elaborar una propuesta de "Modelo de calidad" que complementa otros esfuerzos de mejora que se realizan en cuanto a la calidad.

En todo este esfuerzo se pudo constatar que la preocupación por la mejora de la calidad parece ser común denominador de la mayoría de las instituciones relacionadas con el control y evaluación del desempeño de las instituciones de educación superior, pero al no existir definiciones operacionalizadas de calidad, mucho del quehacer que se desarrolla para atender esta preocupación parece tener un escaso impacto en la educación superior.

En vista de que los criterios de evaluación no surgen de las definiciones de calidad, por lo que metodológicamente no se sigue en estos esfuerzos la ruta que normalmente se sigue en la investigación científica.

La creación de indicadores de calidad en los procesos sustantivos de la escuela de educación de la UISIL puede considerarse como una forma de concretar en la prácticas los desafíos en la Conferencia Mundial de Educación Superior convocada por UNESCO (octubre de 1998, París), que contó con la asistencia de más de 4.000 representantes de 200 países y territorios, así como de organizaciones no gubernamentales, universidades, académicos, estudiantes y personal. En ella se aprobó por aclamación y consenso la Declaración Mundial de la Educación Superior para el Siglo XXI UNESCO (1988) y su Plan de Acción, instrumentos que proporcionan un marco amplio y global de principios orientadores a los ordenamientos jurídicos y académicos nacionales. Según dicha Declaración:

La educación superior en el próximo siglo debería transformarse en un "gran espacio abierto" a nuevas dimensiones del cambio: innovaciones curriculares, vinculaciones con la sociedad y el mundo del trabajo y la producción, incorporación de jóvenes de todos los sectores sociales, acoger a la población adulta, interrelación entre los distintos niveles de la educación superior, variedad de programas y de calificaciones de competencias, entre los más relevantes (p. 2).

Este trabajo sostiene la tesis que en Costa Rica se debería plantear y abordar la transformación de la educación superior, en consonancia con estos desafíos y la respuesta para esta transformación podría estar en la incorporación de la Filosofía de la calidad y el establecimiento de indicadores de calidad para los diferentes procesos que realiza internamente la universidad y no solo, como hasta ahora se ha pretendido, intentando mejorar la docencia. Al elaborar una propuesta fundamentada en una definición operacionalizada de "calidad educativa universitaria" como "adelantarse a las expectativas y necesidades de los clientes a través del mejoramiento continuo de los procesos", propone un modelo de gestión de calidad basado en la filosofía Deming y el mejoramiento continuo de procesos a partir de indicadores empíricos de calidad, que complementa, aunque tome distancia de ellos conceptual y operativamente, los mecanismos ya tradicionales de acreditación

Esta propuesta abre nuevas dimensiones al abordaje de los retos de mejorar la calidad de la educación incorporando, con las debidas adecuaciones los instrumentos ya validados del mejoramiento continuo de la calidad y el enfoque de procesos.

Como eje orientador de la propuesta, subyace la idea de formular un modelo de sistema de calidad original, propio de la institución de educación universitaria privada o pública, destinado a promover el mejoramiento continuo de sus funciones y servicios, y su capacidad de innovación y adaptación al cambio.

Con la “Propuesta de Incorporación de Indicadores de Calidad de los servicios que ofrece la Escuela de Educación de la Universidad Internacional San Isidro Labrador” se espera hacer varias contribuciones. Primeramente, empezando con la intención de introducir una metodología científica, teóricamente fundamentada en la elaboración de conceptos como calidad y calidad de educación, a través del ampliamente conocido operacionalismo científico. Todo el esfuerzo de investigación y diseño de la propuesta busca de forma específica facilitar la tarea de construir e implementar indicadores y estándares de calidad a partir de la operacionalización metódica de variables. Además, se trata de crear mecanismos para hacerlos funcionar en una universidad privada; en primera instancia, en la prestación de servicios de la Escuela de Educación de la Universidad Internacional San Isidro Labrador.

La finalidad de este esfuerzo es obtener mejoras en la calidad, conceptualizada y definida operacionalmente. Mejoras, cuantitativa y cualitativamente demostrables de los cinco procesos principales que generan los servicios ofrecidos por esta universidad privada. Se espera que esta “Propuesta de Incorporación de Indicadores de Calidad en los cinco procesos sustantivos prioritarios de la Escuela de Educación de la Universidad Internacional San Isidro Labrador”, se convierta en una experiencia piloto de mejoramiento a través de la introducción de la filosofía de la calidad, mediante el diseño y uso de instrumentos específicamente

adaptados a esta institución, que permita obtener aprendizajes para ampliar este tipo de indicadores a otros departamentos.

Todos estos elementos, tanto por separado, pero especialmente considerados en su conjunto, hacen pensar que esta propuesta constituye un esfuerzo pionero e innovador, en lo relacionado con la educación superior universitaria privada

Notas

1. ¹A. Azze y otros. 2006. Calidad, procesos de autoevaluación, autorregulación y el acto de la acreditación. Capítulo 3. Relaciones entre los procesos de autoevaluación, autorregulación y acreditación y la planificación institucional. pág. 36 a la 42. trabajo de investigación. Curso CAMINA-Costa Rica
2. MEP. 2009. Antología de la calidad de la Educación. Departamento de Evaluación de la Calidad, Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad, p 53
3. ¹Marcela Román Forastelli. 2009. Proyecto Alfa Nro. DCI-ALA 2008/42 Aseguramiento de la Calidad: políticas públicas y gestión universitaria Informe Nacional - Costa Rica.

¹ Para un detalle de estos catorce puntos, las siete enfermedades mortales y las siete herramientas básicas, léase a Gitlow, Howard (1989). Cómo elevar la Calidad y la productividad con el Método Deming, Norma, Bogotá, y a Walton Margareth (1989) El Método Deming en la Práctica.

Referencias

- Gitlow, H. (1989). *Cómo elevar la Calidad y la productividad con el Método Deming*, Norma, Bogotá
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México D. F., México: Mc Graw Hill.
- Internacional de la Educación (2004)
- Jofré, A. (1999) *Enfoques Gerenciales Modernos. Análisis actualizados de cada enfoque y factores críticos para su aplicación*. Ediciones Delhi. San José, costa Rica.
- Kerlinguer, F. (1980) *Investigación del comportamiento*. México.
- MEP. (2009). *Antología de la calidad de la Educación*. Departamento de Evaluación de la Calidad, Dirección de Gestión y Evaluación, San José, Costa Rica.
- Solís, N. (2011). *Incorporación de indicadores de calidad en el proceso educativo que ofrece la Escuela de Educación de la Universidad Internacional San Isidro Labrador*. C. R.
- Toranzos, L. (1996). *El problema de calidad en el primer plano de la agenda educativa*. Ministerio de Cultura y Educación. Reunión Sub-Regional con los países de Centroamérica y el Caribe. San José, Costa Rica.
- Tunnerman, C. (1998) *Guía de autoevaluación, para la acreditación*, Universidad de Costa Rica
- UNESCO (1998) *Conferencia Mundial de Educación Superior. "Declaración Mundial de la educación Superior para el Siglo XXI"*, Memoria. París
- Wilson, John. (1988) *Como evaluar la Calidad en Educación*. Trillas, Bogotá.

* Nury Solís Mata, nurysolis@gmail.com