



**Una mirada  
sobre la calidad en  
educación superior  
Conceptos y  
reflexiones**

Claudia Marcela Durán Chinchilla  
Doris Cecilia Páez Quintero

INVESTIGACIÓN  
EDUCATIVA &  
PEDAGÓGICA  
IBEROAMERICANA

editorial  
**redipe**



Universidad Francisco  
de Paula Santander  
Vigilada Mineducación

editorial  
**redipe**

© 2020

**Título original:**

**Una Mirada sobre la calidad en educación superior,  
Conceptos y Reflexiones**

**Autoras: Claudia Marcela Durán Chinchilla, Doris Cecilia Páez Quintero**

Libro de investigación

**ISBN: 978-1-951198-44-2**

**Primera edición**, Septiembre de 2020

**SELLO Editorial**

Editorial REDIPE (95857440), Nueva York – Cali

Red de Pedagogía S.A.S. NIT: 900460139-2

© de la ilustración de la cubierta

Fragmento de obra: El vuelo. Homenaje a fauna precolombina.

Objeto técnica mixta. 2015

Nury Vargas H.

**Comité Editorial**

Valdir Heitor Barzotto, Universidad de Sao Paulo, Brasil

Carlos Arboleda A. PhD Investigador Southern Connecticut State University, Estados Unidos

Agustín de La Herrán Gascón, Ph D. Universidad Autónoma de Madrid, España

Mario Germán Gil Claros, Grupo de Investigación Redipe

Rodrigo Ruay Garcés, Chile. Coordinador Macroproyecto Investigativo Iberoamericano

EvaluaciónEducativa

Julio César Arboleda, Ph D. Dirección General Redipe. Grupo de investigación Educación y

Desarrollo humano, Universidad de San Buenaventura

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, la reproducción (electrónica, química, mecánica, óptica, de grabación o de fotocopia), distribución, comunicación pública y transformación de cualquier parte de ésta publicación -incluido el diseño de la cubierta- sin la previa autorización escrita de los titulares de la propiedad intelectual y de la Editorial. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Los Editores no se pronuncian, ni expresan ni implícitamente, respecto a la exactitud de la información contenida en este libro, razón por la cual no puede asumir ningún tipo de responsabilidad en caso de error u omisión.

Red Iberoamericana de Pedagogía

[editorial@rediberoamericanadepedagogia.com](mailto:editorial@rediberoamericanadepedagogia.com)

[www.redipe.org](http://www.redipe.org)

Impreso en Cali, Colombia

*Printed in Cali, Colombia*

*Impresión : 500 ejemplares*



# Contenido

	Pag.
<b>Prólogo</b> .....	11
<b>Capítulo I Reflexiones en torno al término Calidad</b> .....	15
1. Sobre la Calidad.....	15
1.1. Una mirada histórica del concepto calidad.....	16
2. ¿Qué es calidad?.....	21
3. Definición de términos relacionados con calidad.....	
3.1. Cliente.....	27
3.2. Satisfacción del cliente.....	29
3.3. Productividad.....	31
3.4. Mercado.....	32
3.5. Eficacia.....	33
3.6. Eficiencia.....	35
3.7. Efectividad .....	36
<b>Capítulo II. El término calidad en Educación</b> .....	41
2.1. Calidad educativa.....	41
<b>Capítulo III. Calidad en educación superior</b> .....	49
<b>Capítulo IV. Reflexiones sobre el aseguramiento de la calidad en educación superior en Colombia</b> .....	53
4.1. Ejecución a partir de las funciones sustantivas de la Educación Superior Aprendizaje y enseñanza.....	63





*Agradecimientos a la Universidad  
Francisco de Paula Santander Ocaña,  
por abrir espacios en los cuales el goce  
pedagógico, educativo, formativo e investigativo  
toma forma y se hace realidad*

7

**De las autoras**





*Dedicado a todas las personas que confían  
que la educación de calidad es una de las  
formas de alcanzar una sociedad más humana y  
que además les apasiona disertar sobre  
el tema educativo*





## Prólogo

Aun cuando el tema de la calidad educativa es abordado en el lenguaje o literatura pedagógica hace mucho tiempo, es hoy en día en donde más se ha hablado de ella; sin embargo, sigue siendo un concepto generador de discusión y, por lo tanto, complejo, toda vez que, el mismo es entendido por los autores y estudiosos del tema desde distintas perspectivas, miradas, reflexiones, preocupaciones o representaciones. Lo que si es cierto es que todos tiene un punto de encuentro: la calidad está sujeta al engranaje de múltiples factores educativos, de los que se pueden mencionar aspectos administrativos, físicos, pedagógicos, financieros, didácticos, metodológicos, humanos, procesales, jurídicos, comunitarios, contextuales, dentro de muchos otros más.

11

El concepto de calidad educativa, tal y como se vislumbrará a lo largo de este libro, se vuelve cada vez más polisémico e intrínseco, sin embargo, desde el punto de vista que sea, la calidad educativa trae consigo elementos, modelos, esquemas o estándares que se deben cumplir, tan es así, que la desaparición o presencia de ellos, dan lugar a la presentación de juicios de valor sobre la calidad en sí misma.

Este libro, precisamente hace una mirada, compila y recoge distintos conceptos de calidad, su historia y términos relacionados

con ella; de la misma manera, hace un abordaje detallado del concepto de calidad educativa y los elementos que la involucran, para posteriormente hacer una inmersión a lo relacionado con la calidad educativa en términos de educación superior; finalmente, se hace una reflexión en torno al aseguramiento de la calidad de educación superior.

Las autoras, buscan en la voz de otros autores, conceptualizar y recopilar información de consulta y de reflexión, útil para todas aquellas personas que se inquietan por ahondar y profundizar sus conocimientos en torno a la calidad educativa, especialmente, desde el contexto de educación superior, pues es allí, precisamente donde se perfila y en algunos casos se termina de esculpir a los profesionales del hoy y del mañana, es allí, en las universidades, donde la calidad y la calidad educativa, encuentran el valor más alto.

12

Esta es una invitación a seguir reflexionando e investigando sobre el tema; a dar forma al pensamiento y a la solución de problemas, especialmente desde el camino historicocultural, social, político, filosófico, económico y académico, para con ello, desde la calidad educativa, en sus distintas manifestaciones y pensamientos hagan eco en la transformación de los seres, transformación que debe estar fundamentada en los valores, en la ética y en calidad humana, tarea que aunque un poco compleja, no imposible.

**Ivett Reyes Guillén**

*Universidad Autónoma de Chiapas, México*

El libro constituye un dispositivo de sumo valor para estudiantes, docentes, directivos, asesores, grupos, instituciones, ministerios y otros agentes involucrados en las discusión, gestión y prácticas en torno a los asuntos educativos y pedagógicos, en particular sobre los procesos y conceptos de calidad en la educación. No solo reúne reflexiones e indagaciones importantes sobre los conceptos *calidad educativa* y *calidad en educación superior*, sino que además propone algunos rasgos que enriquecen las propiedades características y diferenciales de cada uno, además de discutir otras valoraciones, en razón de fortalecer las funciones sustantivas y la ética de responsabilidades frente al acto de educar y formar, más que sujetos competentes para el mundo del mercado, mejores seres humanos protagonistas en la defensa y construcción de mundos de vida humana y planetaria.

Ph. D. **Julio César Arboleda**

13

*Dirección científica Red Iberoamericana de Pedagogía*  
[direccion@redipe.org](mailto:direccion@redipe.org)





## Capítulo I

# Reflexiones en torno al término Calidad

*“En la carrera por la calidad, no hay línea de meta”*

*Robert Kearns*

### **SOBRE LA CALIDAD**

La real academia de la lengua Española (2014) define la calidad como la “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”. Ésta enunciación permite determinar dos cualidades del término: por un lado, la ecuanimidad en cuanto a su valoración, y por otro, su relatividad y atributo.

En la literatura se hallan diversos conceptos, algunos referidos a la relación entre el cliente y el producto, bienes y servicios, en tal caso la calidad sería congruente con la subjetividad del consumidor y de quien ofrece el producto; en el primer caso, el consumidor establece unas exigencias del producto en términos de sus características (funcionalidad, precio, garantía, durabilidad, entre otras), el productor, acata o tiene en cuenta la opinión del cliente para brindar satisfacción del mismo.

De la misma manera, la calidad está definida por la ISO 9004 (2018), como la obtención del éxito sostenido en la gestión de la calidad, la cual puede emplearse a cualquier empresa, institución, corporación u organización. La norma ISO 9004, es de la rama de la ISO 9000, la ISO 9001, las cuales se refieren al sistema de gestión de la calidad y las pautas para la mejora del producto o el servicio que se ofrezca.

## **UNA MIRADA HISTÓRICA DEL CONCEPTO CALIDAD.**

La calidad ha existido desde siempre, según estudios en el primer capítulo de la biblia (génesis) se hace uso del término “bueno” “Dios veía que era bueno”. Para tal caso, el término bueno está siendo usado para indicar que el resultado era satisfactorio (Prieto, 2014, pág. 14).

16

El código Hammurabi fue creado en el siglo XVIII a. C. en Mesopotamia por el rey Hammurabi, con el fin de establecer un conjunto de leyes y reglas de vida y propiedad para controlar la sociedad y los súbditos del imperio. Este libro contiene 282 principios (2018). De tal código se dice que es el inicio del derecho, sin embargo se trae a colación en este escrito toda vez que en uno de sus códigos establece normas para la construcción; por ejemplo, se puede mencionar: “si un albañil ha construido una casa y, no siendo está suficientemente sólida, se hunde y mata a sus ocupantes, el albañil deberá ser ejecutado”. Al advertir este apartado se infiere que se buscaba presionar para que la obra fuera construida con la calidad, pues de no ser así se le quitaría la vida al albañil.

Así mismo, se dice que los fenicios acostumbraban cortar la mano de las personas que hacían productos imperfectos, independientemente de ser artesanal, elementos de construcción, del hogar o cualquier labor a desempeñar (Torres , Ruiz , Ospino , & Martínez , 2012). El ejemplo anterior nos indica que la calidad del producto desde épocas milenarias ha sido una de las exigencias de los seres humanos.

Hay varios hechos a lo largo de la historia que han marcado el concepto calidad, el cual estaba sujeto a los requerimientos y necesidades establecidas por los mismos seres humanos; para tal caso es preciso mencionar algunos hechos que marcaron o marcan la percepción de calidad (Penacho, 2001); para cazar, los hombres inventaron la honda, instrumento elaborado con piedras afiladas; para que esta herramienta cumpliera su propósito, seleccionaban piedras del mismo tamaño, lo que conducía a la comparación de una y otra piedra para poder elegir la que mejor se adaptara a las características que el cazador requería; en este proceso se usan términos como selección y comparación, los cuales serán usados y definidos más adelante en este mismo capítulo.

17

Cuando el hombre se convirtió en nómada vio la necesidad de medir el tiempo para establecer la rotación de los cultivos, creando los calendarios los cuales median la rotación de los astros y con base en ello se organizaban los rituales alrededor de los cultivos; para este caso, podemos pensar en la organización de producción de acuerdo a los tiempos.

Los egipcios regularizaron el tamaño y las formas de los ladrillos y tejas que se empleaban para la construcción, con el fin

de conseguir uniformidad en el producto; igualmente, cuando se observa los monumentos egipcios se logra identificar que existía una clasificación entre los trabajadores: unos construían y otros median y comprobaban que los que los otros habían hecho estaba bien, es decir se estableció la supervisión y jerarquización de trabajadores.

Tal y como se expresa en los párrafos y anteriores, desde muchos años atrás se establece la calidad como una manera de organización, de generación de excelentes productos, en pocas palabras se habla del trabajo bien hecho, en cualquiera de las civilizaciones primaba la calidad, independientemente de la manera de controlar el producto, los unos midiendo tiempo, tamaño, calidad, igualdad, jerarquía y organización del trabajo.

18

Posteriormente, en la revolución industrial, el artesano es dueño de su negocio, por lo que tienen la libertad de asignar precio a su producto, además, fabrica y controla a los trabajadores y la producción, pues ésta debe cumplir con las exigencias que se han fijado en cuanto a calidad del producto, para esta época, se le reconoce al trabajador su trabajo y recibe un salario, sin embargo, éste depende de la calidad de la mercancía que se elabora y el tiempo de duración en la producción. A medida que el trabajo aumentaba, en el siglo XIII en Europa se crean los gremios artesanales y corporaciones los cuales generaron reglas y legislaciones que permitían regular la calidad de los productos en cuanto a materia prima, tamaño, terminaciones, y demás características de cada fijadas para cada producción, para que este proceso de la mejor manera se designaron los llamados supervisores de producción.

Para el siglo XIX, al aparecer las máquinas de producción, se tecnifica la producción, la cual da lugar a que la producción se hiciera en mayor cantidad y calidad, pues los obreros estaban aún a cargo de vigilar que el resultado fuera el óptimo. En lo que respecta al siglo XX la demanda de productos exigía mayor calidad en la mercancía y organización en la producción, para que de esa manera se pudiera satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, lo cual llevó a pensar en la organización de la producción. Taylor (1969) plantea la organización científica del trabajo y la división social del trabajo; fundamenta su pensamiento en la idea de que quien dirige una empresa, debe asegurar la prosperidad del empleador y el empleado, en tal sentido, el trabajo del obrero debe racionalizarse teniendo en cuenta sus habilidades de desempeño, es decir, se necesita evaluar en qué lugar y posición de producción debe estar el obrero, con el fin de alcanzar eficiencia y eficacia en la producción; en su teoría, Taylor indica que hay cuatro principios básicos: el primero relacionado con la planeación (operaciones científicas), en segunda instancia se encuentra la preparación (elegir, ejercitar y desarrollar a cada obrero de acuerdo a su método planificado); seguidamente se encuentra el control (asegurar que se desarrolle el trabajo de acuerdo a las políticas establecidas) y la ejecución (desempeño de la labor de acuerdo a lo asignado por el administrador).

19

Las anteriores posturas dan lugar al autocontrol, a la dirección y supervisión del oficio del obrero, jerarquizando así cada cargo o labor a desempeñar, esto permite mayor organización en la producción y mejor calidad del producto, por cuanto cada persona tiene una labor clara para desempeñar, además se respeta la labor de cada uno, desde quien administra, ejecuta y supervisa que el

producto y el trabajo en general sea funcional, eficiente y muestre resultados satisfactorios, tanto para el empleador, el empleado y el cliente. En tal sentido, se puede decir que desde ese momento se consolidó el concepto de calidad, como una forma de generación de producto, satisfacción del trabajador, de los administradores y de las personas que reciben y usan el producto (cliente). Para esta época se asegura que el obrero debe ser remunerado de acuerdo a su tipo de labor, surgiendo así la teoría del salario de Turgot (2003), la cual consistía en reconocer al obrero el trabajo realizado de acuerdo a la actividad que realizaba.

20 En la I guerra mundial (1914-1918) se empieza a hablar de aseguramiento de la calidad, especialmente en lo relacionado con la producción de armas, toda vez que de la calidad de las mismas dependía las victorias de los países en guerra, no se admitían defectos y cada fábrica de armamentos debía satisfacer las expectativas de los ejércitos, pues cualquier error en su fabricación traería consigo la muerte y la pérdida de las batallas; esto llevo a que se empezaran a usar nuevas tecnologías para su fabricación.

En la medida que las fábricas y las producciones de materiales e insumo en distintos sectores sociales crecía, exigió a las empresas contratar más mano de obra y buscar formas de agilizar el proceso de producción, igualmente, los mecanismos y los medios de comunicación se hacían difíciles por la diversidad de oficios y la cantidad de obreros que existía en las empresas, lo que llevó a establecer criterios de calidad escritos, esta decisión permitió perfilar la solución de problemas del trabajo a realizar, en tal sentido, se diseñaron guías de funciones y responsabilidades de cada una de las personas que intervenían en la producción,

así mismo se establecieron consecuencias por el no cumplimiento de las funciones, es decir, se organizó el trabajo y las funciones de acuerdo a la labor a desempeñar, esto llevó a definir salarios de acuerdo a la función a ejecutar, este es un paso importante pues se fijaron salarios, sin embargo, también trajo consigo conformidades e inconformidades de los obreros, pues unos ganaban más que otros, lo que de una u otra manera afectaba el rendimiento del empleado.

En la segunda guerra mundial (1945) los productos y la producción, en términos generales, eran supervisados estrictamente, se hacía control de la calidad a través de la técnica de producción, control de pedidos y despachos, control estadístico de ingresos y egresos, lo cual dio lugar a la toma de decisiones frente a los costos del producto; de tal forma, se incluye los criterios de niveles de calidad (NCA).

21

## **¿QUÉ ES CALIDAD?**

El concepto de calidad ha estado mediado por la percepción de muchos tratadistas, los cuales han hablado del término calidad de acuerdo a su experiencia. En los siguientes párrafos, se esbozará en pensamiento de algunos de los más destacados, autores.

Para Crosby (1996) la calidad está relacionada con el cumplimiento de las normas. En tal caso propone lo que él ha denominado los absolutos de la calidad. El primero de ellos es que la calidad se logra cuando el trabajador hace bien su trabajo; en tal caso es indispensable que se conozcan los lineamientos y los medios para alcanzar el propósito de la empresa. El segundo absoluto

es la prevención, es decir evadir los posibles errores o problemas en cuanto a la producción del producto. El tercero corresponde a la perfección del producto, pues ello evitaría mayores costos de producción; y el cuarto absoluto está relacionado con el costo del producto, lo cual puede verse afectado por las imperfecciones del mismo. Par evitar que se corra el riesgo de que un absoluto no se consiga, es necesario que la dirección esté comprometida y se conformen equipos de calidad que dirijan los procesos; se mida la calidad, lo cual permita medir los problemas y corregirlos antes que el producto salga al mercado; conciencia de calidad, para lo cual es indispensable que existan canales de comunicación efectivos; generar acciones correctivas de los problemas hallados; formación del personal; compromiso organizacional; se deben igualmente fijar metas empresariales u organizacionales claras; relajar actividades en los cuales se reconozca la labor del trabajador y finalmente se debe tener en cuenta que la calidad no tiene fin (Miranda , Chamorro , & Rubio , 2007).

22

Respecto a lo anterior, Guajardo (2008) asume que la calidad pasa por varias etapas: la comprensión, el compromiso, la competencia, la comunicación, corrección y la continuidad; la comprensión de los principios de la calidad establecidos por la empresa; el compromiso de cada uno de los involucrados en cada proceso; la competencia o plan de organización que dé lugar a que todos los trabajadores tengan la posibilidad de participar en la mejora de la calidad del producto; la comunicación que interactúe, documente e informe a todo el personal de las acciones de la empresa, organización o institución; la corrección la cual consiste en realizar las mejoras a posible problemas que se presenten en

el desarrollo de cada actividad y la continuidad, entendiendo que ningún proceso llega a su fin.

Juran , Gryna, & Bingham (2005) indican que la calidad se refiere a la satisfacción del cliente, así mismo propone la trilogía de los procesos, para tal caso advierte que hay tres elementos fundamentales que dan razón a la calidad: la planificación, control y mejora. La planificación, es decir en esta etapa se determina quién es el cliente, cuáles son sus necesidades, precisar el producto el cual debe estar acorde a las necesidades del cliente, definir cuál es el mejor proceso para que la producción sea efectiva y finalmente transmitir la información a los trabajadores para que estos acaten las indicaciones. En cuanto al control de la calidad, está relacionado con evaluar el desarrollo del proceso con relación a las metas y proponer mejoras si es necesario. La mejora es el proceso en el cual a partir de la evaluación se toman decisiones que ayuden a mejorar el proceso, en ese sentido, se debe tener en cuenta: proyectos de mejoramiento, establecer infraestructuras que den soporte al proceso de mejoramiento, organizar grupos a los que se les estipule responsabilidades y guíen cada actividad a realizar, capacitar el personal, motivar y generar espacios en los cuales se establezcan diálogos de mejora de los problemas hallados.

Taguchi (2005) plantea lo que denomina función de pérdida, que consiste en establecer la calidad de un producto a partir de la pérdida del mismo teniendo en cuenta su vida útil. Para tal caso aplicó estadística aplicada en los métodos manufactureros de vigilancia y gestión de calidad. Al respecto propuso hacer el control de calidad a través de un diseño de sistema pensando en el cliente, que tuviera una característica funcional y permitiera medir

costos de producción y de salida al mercado; además indica que es importante identificar parámetros de producción que de una u otra manera ejercen influencia en el producto final, para corregir y mejorar el proceso y los costos no sobrepasen lo esperado, pero que la calidad se mantuviese. Taguchi por su parte abordó la estadística y las funciones experimentales para poder establecer márgenes de costos del producto y con base en ello sacar la venta sin que se vea afectada la calidad y el costo beneficio de la producción.

Otro representante destacado, aportante en cuanto al concepto de calidad, es Deming (1982), promotor del concepto calidad total, para lo cual propone unos principios que tienen como finalidad mejorar la gestión de las empresas y por su puesto para la calidad en su administración; en tal sentido dentro de los principios propone:

24

Constancia en los propósitos de mejora. Los procesos de mejoramiento de la calidad deben ser constante.

Acogimiento de filosofía empresarial. Todos los empleados y administrativos deben actual bajo el amparo de la filosofía de la misma.

Aplicación de la calidad en todo el proceso de producción, dejando la intervención en masa.

El negocio no debe fundarse solo en el precio. No se debe proveer del precio más bajo, sino en la fidelidad y confianza de la calidad del producto que suministra el proveedor.

Mejora permanente en el proceso de producción. Se deben resolver dificultades de producción a partir de la planificación, gestión y dirección, lo cual lleve a la calidad del producto y en sí de la producción.

Fijar estándares de calidad para cada uno de los procesos que se desarrollan en la empresa o institución.

Liderazgo en los directivos. Tiene por objetivo descubrir las habilidades de cada uno de los empleados para poder mejorar el trabajo en equipo.

Promover un clima de confianza dando lugar al trabajo eficaz y dejar de lado el miedo a actuar.

Eliminar los obstáculos entre dependencias. Alejando las competencias insanas y más bien generando cooperación entre los distintos equipos de trabajo lo cual de espacio al favorecimiento de la organización, institución o empresa.

Prescindir de los eslóganes ya que estos sólo generan rivalidad llevando así al deterioro de la calidad.

Excluir las cuotas de trabajo que establezcan fines u objetivos numéricos, toda vez que esto lleva a la baja calidad de los procesos pues los intereses están enmarcados en los números y no en el proceso y la calidad.

Apartar de la empresa las vías de comparación de méritos ya que esto solo lleva a conflictos internos de demostrar quién

es el mejor; lo que puede acarrear problemas internos, se debe considera que todos los trabajadores sin buenos.

Se debe capacitar permanentemente al personal

Instar al personal al cambio, a la mejora constante en cada uno de los procesos.

Como se puede evidenciar, los postulados de este estadista están basados en que una empresa debe estar basada en la calidad, generando así disminución de gastos y generando productividad; así mismo plantea una visión sistémica de las organizaciones, partiendo de la premisa de que las empresas deben visionarse como un grupo de relaciones internas y externas conexas entre si y no como grupos o dependencias de trabajo independientes, en tal sentido se debe buscar la armonía de empleados, directivos o administradores, para que de esa manera todos sean parte de la construcción producción de la empresa, es decir los accionistas, proveedores, empleados, clientes, medio ambiente y comunidad en general se sientan satisfechos con el trabajo y con el producto (Deming W. , 1994)

26

Hasta aquí hemos dado cuenta de la diversidad de miradas en torno al concepto de calidad, la cual en sumas constituye un proceso de mejora continua, por lo que la empresa, organización o institución deben tener como propósito la satisfacción no solo del cliente sino de todas a aquellas personas que hacen parte de las mismas; en tal sentido, López (2004) enmarca la calidad en los objetivos organizacionales en los cuales involucran procedimientos de tipo operacional, administrativo, comercial y productivo que lleven a satisfacción de los clientes.

Es importante resaltar que la calidad no debe enmarcarse solo en el cliente, pues se debe reconocer que existen actores internos que también merecen ser tenidos en cuenta en los procesos de mejoramiento; así, el medio interno debe incluir el enfoque de sistemas como un principio de la gestión de calidad, para lo cual la ISO (2005) se convierte en dicho sistema a través de la identificación y gestión de procesos por medio de interrelaciones que den como resultado eficacia y eficiencia en las organizaciones y que por su puesto se alcancen los objetivos de las mismas.

En términos generales, el concepto de calidad, desde la mirada de los distintos autores, posee elementos similares, dentro de ellos se puede mencionar los clientes, satisfacción del cliente productividad, mercado, eficacia, eficiencia, eficiencia

## **DEFINICIÓN DE TÉRMINOS RELACIONADOS CON CALIDAD CLIENTE.**

27

Es aquel por quien se planea, se inspeccionan y se efectúan todas las actividades de una empresa, institución u organización. De acuerdo a Kloter & Armstron, (2012) el cliente es la persona, empresa, institución u organización que recibe un servicio.

Existen distintos tipos de clientes: el interno y el externo. El primero está relacionado con los trabajadores o personas que realizan una actividad en la empresa (Berlinches , 1998), los cuales deben estar motivados para que alcancen los objetivos propuestos y además desarrollen de manera eficiente y eficaz su trabajo y de allí redunde el buen servicio al cliente externo. En tal sentido el marketing interno toma su lugar convirtiéndose en estrategias que

permitan mantener la armonía, motivación y disposición de cada uno de los actores o trabajadores (Grande , 2000); así mismo, el empleador debe brindar las garantías para que sus funcionarios estén permanentemente motivados, de tal manera se les debe ofrecer capacitaciones en su área disciplinar, servicio al cliente y demás temas inherentes a mantener actualizada y que por su puesto los trabajadores sean eficaces y eficientes en las actividades que desarrollen y por lo tanto la calidad se vea reflejada en cada una las acciones realizadas.

De la misma manera, tal y como lo indica Kloter & Armstrongn (2003), todo lo que la empresa haga para la satisfacción de sus trabajadores permite de la misma manera mejorar el servicio, el trabajo en equipo y al final se estimule el buen servicio al cliente externo, además se tenga un clima organizacional que favorezca la organización. Por otro lado, el marketing interno se convierte en una forma de que el cliente interno admita y a la vez conciba la importancia de ofrecer un servicio de excelencia.

En lo que respecta al cliente externo, es la persona, organización, empresa o institución que no está directamente vinculada con las mismas, es decir son consumidores, compradores del producto o del servicio. La opinión de los clientes externos es valiosa para la empresa toda vez que éstos son de utilidad para la mejora de los procesos internos que se generan en la empresa, en virtud a que ésta debe conocer los niveles de satisfacción o insatisfacción en cuanto al producto, atención y demás servicios recibidos, a fin de generar políticas y prácticas que respondan a las necesidades del cliente y por supuesto se alcancen los objetivos

internos de la empresa, institución u organización, ya sea privada o pública.

## **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

El término satisfacción viene del latín “satis” que significa bastante y “farece” hacer, valga decir que está relacionado con “estar saciado” (Oliver , 1977), lo cual revela que la satisfacción involucra los efectos deseados por un individuo que consume un servicio o producto.

La satisfacción es definida de igual manera como un proceso de evaluación del producto o servicio ofrecido por una empresa, organización o institución y que el cliente valora dependiendo sus expectativas, esta evaluación debe ser tomado en cuenta por quienes ofrecen el servicio y el producto para mejorarlo o mantenerlo (Westbrook & Oliver , 1991).

La satisfacción del cliente se considera una respuesta positiva por parte de la persona que hace uso de un servicio o de un producto (Oliver, 1980). En la satisfacción juegan un papel preponderante las emociones del individuo en tanto dependiendo de su estado de ánimo puede sentirse satisfecho o insatisfecho (Westbrook, 1987). En esta misma línea (Yu & Dean , 2001) indica que la satisfacción no solo depende de las emociones sino también del juicio cognitivo, la intención de consumo y la lealtad conductual. Para Kloter (2001) “la satisfacción del cliente es el nivel de estado de ánimo de un individuo, lo cual es el resultado de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio” (pág. 40).

Existen tres elementos que fundamentan la satisfacción del cliente. En primer lugar se halla el rendimiento percibido, que se refiere a la satisfacción del cliente en cuanto al producto o servicio recibido; es de aclarar que la percepción depende de la característica del cliente, emociones, experiencias de compras, opiniones de otras personas. En segundo lugar, se encuentra las expectativas, lo cual está fundamentado en la promoción que la empresa haya hecho de su producto o servicio; cuando la expectativa es muy baja puede que no genere impacto, y si es muy alta el cliente se puede mostrar insatisfecho porque no recibe lo que esperaba. En tercer lugar está el elemento de satisfacción, que corresponde a tres niveles: insatisfacción, satisfacción, complacencia; la insatisfacción, cuando el producto o servicio no alcanza la expectativa del cliente; la satisfacción se genera cuando el cliente está a gusto con el producto servicio, y la complacencia surge en la medida que el servicio o producto sobreesa la expectativa del cliente (Thompson , 2005).

30

La satisfacción del cliente no puede de ninguna manera estar asociada a la baja calidad del producto o servicio; por el contrario, se debe mantener o hacer mejoras en el mismo, y para ello se debe monitorear frecuentemente la satisfacción del cliente de forma tal que permita hacer planes de mejora de la calidad de los productos o servicios. También es importante destacar que el grado de satisfacción del cliente arroja luces al grado de lealtad que el cliente puede tener con la empresa, institución u organización, y además éste puede atraer otros clientes.

## PRODUCTIVIDAD

Es el uso eficaz de los recursos, es la correlación entre los resultados y el tiempo que se tarda en conseguirlos. En tal caso se puede hablar de productividad en el trabajo, lo cual es considerado como la relación entre el producto generado y el recurso utilizado en el proceso productivo, sin considerar directamente los montos de capital (Galindo & Viridiana, 2015). La productividad mide de una u otra manera la eficiencia del trabajo que se ejecuta y el costo de producción. De acuerdo con Vargas (2008) la productividad permite el incremento de la producción sin aumentar el trabajo o la inversión u otro elemento de producción, toda vez que ésta se logra en la medida que se produzca mucho con poco trabajo y poca capital.

Desde la perspectiva de otros importantes autores la productividad es la consecuencia de la relación y la sinergia entre la mano de obra, la organización, los sistemas y la administración, la cual siempre debe buscar la eficiencia de todos sus recursos (Tolentino, 2004), en tanto es de considerar la productividad como el desempeño eficaz de una organización, empresa o institución (Prokopenko, 1999). Desde la mirada de la administración y la gerencia la productividad está relacionada con el output/input, quiere decir esto que está encaminada a los resultados a partir del trabajo del recurso humano y las herramientas que usa para realizar (Quijano, 2006).

## MERCADO

De acuerdo con Reid (Reid, 1980) el mercado es un grupo de personas dispuestas a comprar o hacer uso de los servicios o productos que una empresa ofrece. Para (Kloter , Armstrong, Cámara, & Cruz, 2004) es un conjunto de compradores potenciales de un producto. En esa misma línea para Mankiw (2012) un mercado está caracterizado por un grupo de compradores y vendedores de un producto: los vendedores las ofertan y los compradores las demandan; en síntesis, se puede decir que el mercado es un conjunto de compradores con deseos de satisfacción que demandan productos o servicios y unos vendedores que los ofertan y que su propósito es satisfacer las necesidades del cliente o comprador, es decir, tanto la demanda como la oferta conforman el mercado.

32

Desde el punto de vista del marketing un mercado existe si hay un conjunto de personas con necesidades de servicio o de productos y que, por supuesto, pueden o anhelan comprarlos; en virtud de ello quien ofrece el producto o servicio debe estar dispuesto a brindar las garantías para que el cliente esté a gusto con lo que demanda.

El mercado está clasificado de acuerdo a su uso y lo que oferta; para tal caso se encuentra el mercado según el producto que se comercializa dentro de esta clasificación están los productos de consumo o de uso personal o familiar (canasta familiar), los de consumo industrial (carros y electrodomésticos, casas); el mercado de productos industriales (maquinarias, materias primas) y los de servicios (bancos, transporte, centros educativos) (Monferrer, 2013)

## EFICACIA

De acuerdo a la real academia de la lengua española (RAE), eficacia viene del latín *efficere* que significa “hacer o lograr”. Para Quijano (2007) la eficacia está relacionada con la consecución de metas, logros y objetivos, lo que exige capacidad administrativa para alcanzarlos. Así mismo, para la ISO 900-2008 el término eficacia está vinculado a la extensión en la que se efectúan actividades proyectadas y se consigue los resultados planificados, igualmente, es considerada el cumplimiento de los propósitos de calidad en una empresa, organización o institución (Tamayo , Garcia , & Gutierrez, 2010).

En el anterior párrafo la eficiencia está relacionada, en términos generales, con los recursos empleados y los resultados alcanzados; de la misma manera t es considerada como el cumplimiento del o los propósitos de las organizaciones, los cuales según Gil (2001), deben estar de acuerdo a la visión y a las prioridades y expectativas de los clientes con respecto a los productos y el servicio prestado y recibido.

Desde la mirada de vista de Koontz, Weihrich, & Cannice (2012) la eficacia está asociada a la obtención de los resultados empresariales a partir del uso del mínimo de recursos; en tal caso, dicen algunos autores, para alcanzar dichos propósitos es necesario que los actores o participantes de los procesos administrativos, empleados y demás participes de la empresas u organizaciones deben actuar de acuerdo a los lineamientos de producción (Drucker , 1978).

Se puede decir que la eficacia es la plataforma del éxito de una empresa, organización o institución; en tal sentido, estas deben procurar hacer las cosas de mejor manera, buscando siempre que el producto o el resultado de la producción o del servicio sea el más óptimo y cubra las necesidades y expectativas de los clientes (Freeman, 1982).

En la siguiente figura 1. se esbozará de manera sintética el concepto eficacia:

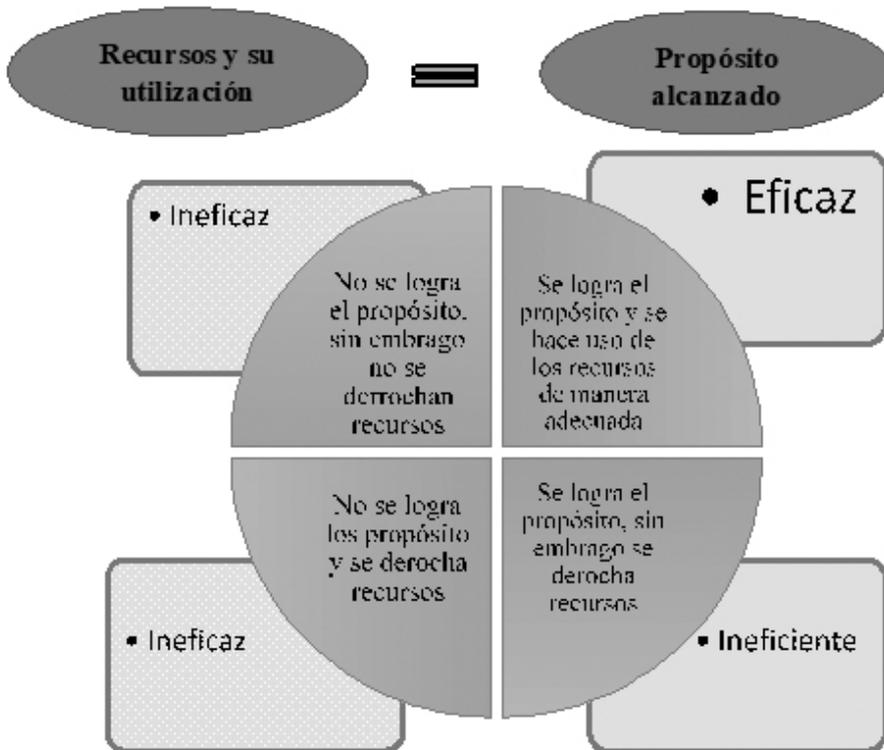


Figura 1. Definición de eficacia

Fuente. Autoras

## EFICIENCIA

Desde el punto de vista de la economía y la organización de las empresas el término eficiencia se refiere a la utilización de los recursos de la sociedad de la forma más apropiada, de tal manera que satisfaga las pretensiones y las necesidades de los distintos sectores de la sociedad (Samuelson & Nordhaus, 2002). En tal sentido, la eficiencia demanda relacionar recursos y resultados, es decir se necesita establecer una relación entre los recursos proporcionados y los resultados alcanzados en un periodo determinado (Cegarra, 2015).

Desde el punto de vista de Andrade (2005) la eficiencia es congruente con la capacidad de desempeño de un sistema de producción en el cual se minimizan los recursos que en muchos casos pueden ser escasos o muy controlados; se puede decir, entonces, que la eficiencia es la capacidad que se tiene para producir algo en el menor tiempo y costo; este criterio lleva a pensar que se debe tener un criterio económico que de razón a la capacidad administrativa para producir con pocos recursos (Mankiw, 2004), (Estrada & Arias, 2007).

La eficiencia es conexas con la capacidad para hacer uso de las herramientas efectivas y de poco desperdicio con el fin de alcanzar un fin, lo que lleva a que se produzca una relación entre el costo y el producto alcanzado, así como también se emplean sistemas en los cuales se logra un producto con pocos insumos, sin desmejorar la calidad, de lo contrario se podría decir que el producto o el servicio ofrecido no es eficiente o es ineficiente, pues no logra los propósitos establecidos.

Se entiende de igual manera como una necesidad de realizar las cosas de la mejor manera evitando el despilfarro de recursos, por lo que se hace indispensable guardar relación entre los recursos recibidos y los utilizados, es decir esa acción lleva a controlar los gastos y los efectos de los resultados o cumplimiento de los propósitos, estas acciones llevan a que las labores se lleven a cabo de la mejor manera logrando un impacto positivo en la producción de servicios o bienes.

## **EFFECTIVIDAD**

Esta es considerada por Aedo (2005) como la relación entre los resultados esperados, los no esperados y el propósito de la organización, empresa o institución; de la misma manera es concebido como la cuantificación del propósito (González, 2002) (Sumanth, 1990). Desde otra mirada, la efectividad está vinculada al grado de relación entre la eficacia y la eficiencia, la primera entendida como las salidas alcanzadas y las deseadas y la eficiencia como la relación entre las salidas logradas y los recursos usados (Mallo & Merlo , 1995).

Para Pérez (2013), cuando se habla de efectividad se hace alusión al cumplimiento del propósito que se estableció, en otras palabras, es el resultado alcanzado en cuanto a las fines trazados y la consecución del producto/ la satisfacción del cliente.

La efectividad está dada a través de tres enfoques que las organizaciones deben evaluar a partir de indicadores tales como: indicador de meta el cual tiene en cuenta rentabilidad, aportación al mercado, desarrollo del producto, responsabilidad social y

calidad del producto; indicador de recursos, relacionado con la obtención de recursos del medio a través del análisis de recursos tangible e intangibles, y proyección para los cambios del medio social; y finalmente, el indicador de precio interno lo Cual responde a la cultura corporativa, eficiencia, comunicación organizacional, crecimiento y desarrollo de los trabajadores en el entorno de trabajo (Godinez, 2013).

Por otro lado, están los factores que combinan elementos críticos en cuanto a balances financieros de efectividad: desempeño financiero en correspondencia con la utilidad de la inversión (factor interno); valor de los procesos laborales en concordancia a los clientes (agilidad en proporcionar un pedido, valor por orden de servicio), con respecto al cliente se debe tener en cuenta que tan bueno es el servicio que se ofrece (satisfacción del cliente, lealtad del cliente); crecimiento en cuanto a si se aprende y se mejora el servicio y el producto (mejora continua de los procesos llevados a cabo dentro de la empresa u organización).

Hasta este momento podemos decir que los términos eficacia y eficiencia están relacionados, aunque muestran su punto de diferencia: por un lado, la eficacia guarda correspondencia con la consecución de metas o propósitos de resultados sin importar los costos y el uso de recursos, aunque si se controlan sin olvidar que es importante la calidad del producto o servicio que se ofrece al cliente; para tal caso el resultado está vinculado con los efectos que se producen en la sociedad. Algunas personas relacionan el término eficacia con efectividad, sin embargo, aunque vienen de la misma raíz etimológica hay autores como por ejemplo Cohen & Franco, (1992), indican que la eficacia regula el grado en el que se

obtienen los propósitos y metas en relación al cliente, mientras que la efectividad es afín a la relación resultados y objetivos, por ende se llega al éxito de la organización, empresa o institución.

La eficacia corresponde, pues, a la correlación entre el segmento producto – resultado – calidad y satisfacción del cliente, comprimiendo de esa manera el desarrollo de los procesos internos y externos de la organización a través de la minimización de recursos. La eficiencia devendría así de la relación segmento materiales – cantidad – tiempo - espacio - calidad y producto, en tanto la efectividad es el resultado de los efectos entre el producto anhelado los indeseados, el consumo y el impacto que genera en la sociedad.

38

En síntesis, la eficacia, la eficiencia y la efectividad están relacionadas con propósitos, resultados y recursos, tal y como se expresa en la figura 2.



Figura 2. Relación eficacia, eficiencia efectividad  
Fuente: autoras, basado en (Bouza, 2000)

En la siguiente figura podemos sintetizar el concepto de eficiencia, eficacia y efectividad

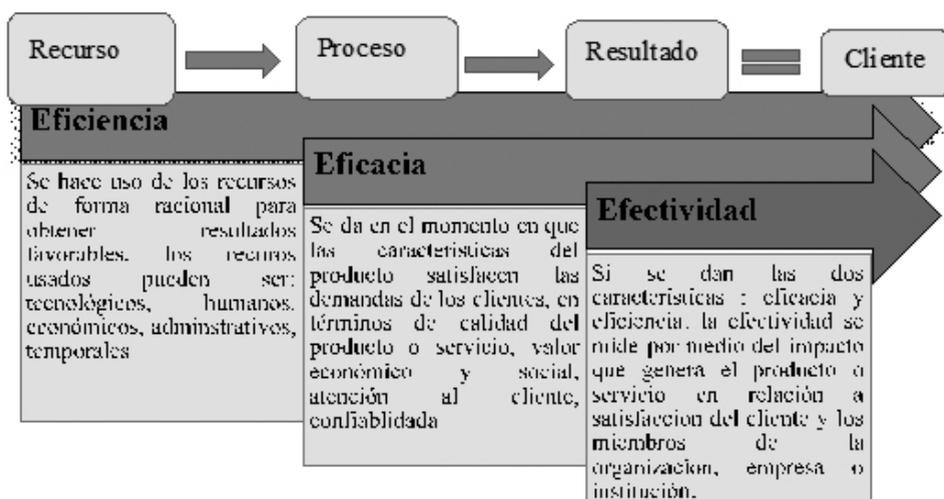


Figura 3. Síntesis de conceptos

Fuente. Autoras





## Capítulo II

# El término Calidad en educación

### 2.1. CALIDAD EDUCATIVA

Referente al concepto de calidad en educación, hay múltiples posiciones frente al tema, por un lado se expresa que está relacionada con el valor que se le da a una situación determinada, en tal caso el valor está sujeto al contexto, a los sujetos que intervienen en el contexto, y el lugar en la cual se desarrolla el acto educativo, esto lleva a que el concepto se vincule a aspectos políticos, sociales y culturales (Edwards, 1991)

41

La calidad educativa, tal y como lo indica Edwards (1991), es un juicio de valor referente al individuo y su ser, pero un ser para el mañana, para el futuro, para tal caso, al emitir un concepto de valor se hace indispensable trazar un modelo o unos criterios que de manera social, cultural, políticos, ideológicos den razón a la calidad educativa.

Desde luego, coexisten factores que se convierten en indicadores de calidad educativa; al respecto Mejía citado por Vásquez (1989) indica que la calidad educativa, está indiscutiblemente relacionada con la calidad de vida, noción de hombre y sociedad, cultura, conocimiento, realidad, método, docente, institución, elementos que en sinergia dan como resultado la calidad educativa.

Desde el punto de vista empresarial, ya hemos hablado en el capítulo anterior, la calidad de un producto está sujeta a estándares que el mercado y el consumidor establecen, para el caso la educación, la calidad está relacionada a la evaluación o a la medición de resultados, lo cual se traduce en que la calidad no está mediada por lo que se aprende o por el conocimiento que se tenga, sino por la capacidad de los profesionales para desempeñarse en un área o disciplina (Martin , 2018), lo que algunos autores llaman competencia o lo que el Ministerio de Educación Nacional (MEN) llama en esta momento resultados de aprendizaje, que aunque algunos autores difieren en la definición de los dos términos, es posible que en cierto punto se intersecten.

Para Vásquez (2015) las competencias tienen su inicio en el mundo industrial, el cual las define como las habilidades que el trabajador tiene para desempeñarse de forma adecuada y eficiente; en tanto, si aplicamos este concepto en educación, estaríamos refiriéndonos al mero hecho de operaciones mecanizadas.

Desde la mirada de Edwards (1998) la calidad educativa está sujeta a aspectos importantes como por ejemplo la sociedad, el contexto, los individuos involucrados en el proceso, lo cual

indica que dicho concepto no puede generarse como un importe absoluto, toda vez que la calidad de la educación lleva a un estado social, cultural y político en el sentido que depende de lineamientos ministeriales e institucionales.

Desde el punto de vista anterior, la calidad educativa es un significante que está definido a partir de juicios de valor relacionados con el ser, con la ética del ser, y con el deber ser dentro de la sociedad, en tanto debemos saber que no todas las sociedades actúan política, religiosa, académica, cultural, social, económica y filosóficamente de la misma manera, pues cada uno de los aspectos anteriores permean y juegan un papel preponderante en la definición de calidad educativa, aun cuando el Ministerio de Educación Nacional, proponga lineamientos educativos encaminados al mejoramiento y fortalecimiento de la calidad educativa.

43

El hecho de emitir juicios de valor para poder puntualizar la calidad educativa da lugar a pensar prospectivamente a partir de elementos y criterios de formación del ser, lo cual lleva a la adopción de normas y modelos educativas que permitan desde esas mismas dimensiones dar valor a la formación de los individuos.

Desde la mirada de Mejía (1989), para poder razonar sobre la calidad educativa es imprescindible debatir seis tesis que la envuelven: la calidad de vida; noción de educación, del hombre y el contexto; concepción de cultura; conocimiento, realidad y método; el docente y sus características; interpretación de la sociedad. Desde ese punto de vista, la calidad educativa es relativa al tipo de

persona, a la sociedad, a la cultura y a quienes convergen en cada escenario social.

Así mismo, Bodero (2014) indica que la calidad educativa está mediada por principios, como por ejemplo: la organización del sistema educativo y la armonía del currículo con las distintas capacidades y perspectivas de los estudiantes; garantías para que a los docentes se les capacite permanentemente para que de esa manera puedan desempeñar su labor docente de manera idónea y que a su vez se les reconozca su profesionalismo; evaluación constante y permanente de las instituciones y su labor; compromiso de cada uno de los sectores educativos en el fortalecimiento y aplicación de las políticas institucionales, y la generación de un clima organizacional que propicie un ambiente académico agradable para cada uno de los actores, y que esto redunde en la calidad de las instituciones y por su puesto en la calidad educativa.

44

Schiefelbein (1988) manifiesta que la calidad de educación está mediada por el rendimiento y la eficiencia. En lo que respecta al rendimiento, indica el autor, está vinculado a la repitencia y la eficiencia relacionado con el uso del menor recurso pero con la obtención de resultados favorables u óptimos. Esta apreciación quiere decir que las instituciones de educación deben velar por el desarrollo de estos dos factores (rendimiento, eficiencia) a través de la constante evaluación de cada uno de los procesos que se llevan a cabo en los escenarios educativos en los cuales se involucran estudiantes, docentes, padres de familia, directivos y comunidad en general.

La evaluación de los procesos (Araya, Martínez, Torche, & Madrid, 2015) ha de integrar los resultados de aprendizaje e indicadores relacionados con la autoestima académica o motivaciones, clima organizacional, relaciones interpersonales, cultura ciudadana, asistencia académica, deserción escolar, equidad de género, hábitos de vida, procesos académicos y administrativos, contextos y escenarios físicos, impacto social, contextos familiares y comunitarios; esto con el fin de tener un panorama abierto, claro y pertinente de todos los actores representativos del contexto escolar o académico.

Otros aspectos importantes, según (Sánchez, Guzmán, & González, 2015), son elementos que intervienen en la calidad educativa tales como métodos, técnicas y didácticas que se usan dentro y fuera del aula, infraestructura y contextos de enseñanza y aprendizaje acordes a los perfiles estudiantiles y a las comunidades en las cuales se desarrolla el acto educativo. Al respecto (Ravela, 1994), menciona que es importante también abordar dimensiones educativas del tipo: eficacia, relevancia y calidad de los procesos; además, se debe tener en cuenta fases de planeación, realización, verificación y actuación; la planeación, entendida como la proyección que educativa y cuáles son las metas; el hacer, que corresponde a la ejecución de lo planeado; la verificación, en la cual se coteja lo planeado y lo ejecutado, y el actuar, que es el paso final en el que se corrige y se mejora.

Desde la mirada de otros autores, especialmente (García, 1982), la calidad educativa está mediada por dos elementos indispensables: en primera instancia menciona la disposición, la cual acoge la integralidad y la coherencia; en segundo lugar ubica

la eficacia. En lo que respecta a la integralidad el autor indica que el proceso educativo está relacionado con los factores que hacen del hombre un ser que puede desenvolverse dentro de la sociedad; en ese sentido dice que la educación debe ser “un todo completo, perfecto” (p.3); esto quiere decir que la intelectualidad se convierte en un pilar fundamental en la integralidad; sin embargo, esto se interconecta con el cuerpo material, para mayor claridad, el ser humano está compuesto por alma intelectual y cuerpo material, por lo que se puede indicar que la integralidad está mediada por factores de formación como la necesidad del ser de hallar la verdad y dar respuesta a sus preguntas cotidianas e históricas; necesidad de adquirir destrezas técnicas que le ayuden a hacer uso de los recursos materiales de los que está provisto el medio; el deseo de desarrollar aptitudes estéticas que le permitan descubrir valores y bellezas de la naturaleza para anexarlas a su existir; necesidad de formación moral para poder diferenciar entre lo que está bien o mal, y por último desarrollar la capacidad para interactuar con el mundo y con Dios, independientemente de su doctrina religiosa.

46

En cuanto a la coherencia, está dada en la medida que todos los anteriores elementos se desarrollen en el proceso de formación de cada individuo, para que una vez desarrollados se consoliden y relacionen unos con otros en razón de permitir interactuar con los demás seres y comunidades sin causar caos o desorden; esto evita la pérdida de la calidad en proceso educativo; quiere decir esto que la coherencia se da en la medida que cada uno de los protagonistas del acto educativo eviten los elementos disgregados y por el contrario se den acciones de aquellas personas que de manera directa o indirecta median en el quehacer educativo; es el caso de los políticos, líderes sociales, directivos,

docentes, los padres de familia, los docentes , estudiantes, entes gubernamentales y demás sectores sociales.

En lo que respecta a la eficacia, se puede indicar que corresponde a la correlación entre todos los componentes, partiendo de la necesidad que cada actor educativo cumpla con la función que se tiene, provocando de esa manera el desarrollo de todas las potencialidades de los individuos (García, 1982). Es valioso aclarar que la eficacia no se puede liar con la producción en masa, sino más bien cotejar y alcanzar las metas propuestas en el aula y fuera de ella; para ello es indispensable que exista correspondencia entre los objetivos y/o fines educativos, los recursos humanos, físicos y tecnológicos con que se disponen para alcanzar los objetivos y la estructura administrativa y académica con que las instituciones cuentan para lograr sus metas, metas que por su puesto deben hacer alarde a los resultados educativos que al final llevan a la calidad de la misma.

47

Hasta ahora hemos visto la importancia de tener claro qué es la calidad educativa, término que si bien es hablado por muchos, discutido por académicos e investigado por distintos actores del proceso educativo, desde el punto de vista de las autoras de este libro, es de gran importancia interpretar y analizar el concepto de calidad educativa con mucha cautela y cuidado, y no verse como un trazo lineal en el que se miden solo cuantitativamente y reduccionistamente los factores o elementos que conforman la calidad educativa, más bien se debe dirigir la mirada a hacia una interpretación más cualitativa, en la cual se reflexione en torno a cada uno de los elementos que conforman el proceso, tanto desde el punto de vista de la eficiencia, eficacia, pertinencia, coherencia,

integralidad, relevancia y demás factores que de una u otra manera intervienen en el proceso, así mismo se debe tener en cuenta a los distintos sectores que conforman a este gran escenario educativo: los docentes, estudiantes, administrativos, padres de familia, sector empresario, líderes sociales, entes gubernamentales, la iglesia, la comunidad, y todos aquellos sectores que conforman la sociedad y para la cual la calidad educativa debe ser el fundamento para el fortalecimiento de la sociedad.

Es pues, importante resaltar que se debe dejar de ver a los docentes y a los directivos de las instituciones educativas como fabricantes y generadores de productos mercantilizados, y a los padres de familia y estudiantes como consumidores de los fabricantes; es preiso entender que todos en conjunto somos responsables de la calidad educativa.



## Capítulo III

# Retomando la práctica procedimientos automatizados

### CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR

El concepto de calidad en educación superior ha experimentado cambios en su concepción. En el siglo pasado se pensaba la educación superior con calidad como un proceso en el cual se enseñaba y se aprendía, en tanto los actores fundamentales eran los docentes calificados y estudiantes seleccionados con exclusividad; el acceso a la educación superior era limitado, solo podían ingresar a las instituciones individuos minuciosamente elegidos. Sin embargo, la globalización y las mismas exigencias de los contextos han hecho que la universidad se piense de otra manera; las nuevas políticas gubernamentales y no gubernamentales, los cambios sociales, culturales, regionales, tecnológicos, de comunicación, de pensamiento e ideologías, religión y demás factores y escenarios de la sociedad han hecho que la educación superior sea más abierta, dando espacio y oportunidad de formación profesional a todas las personas sin distinción de edad, género, pensamiento y costumbres, generando

oportunidades para acceder a instituciones de carácter privado o público. Esta gran apertura educativa también ha llevado a que las universidades se empiecen a mirar y a interpretar desde la calidad educativa, la cual comienza a ser interpretada a través de la evaluación de las funciones que cumplen las instituciones y lo que hacen y como esto impacta en la sociedad (UNESCO, 1998).

Desde la mirada de distintos autores la calidad de educación superior es un concepto polisémico, toda vez que la calidad en este tipo de instituciones puede relacionarse con términos como: original, perfecto, aptitud o transformación. En tal caso, autores como (Harvey & Green, 1993) proponen un enfoque que describe la calidad. En primer lugar, se encuentra la mirada excepcional de la calidad, la cual presenta tres vertientes: la primera enfocada en ver la calidad como algo excepcional imputado a pocas instituciones, las cuales emanan la excelencia académica; la segunda vertiente entiende la calidad a través del cumplimiento de estándares altos, y la tercera indica que la calidad está mediada por el acatamiento de estándares de mínimos de desempeño.

50

En segundo lugar, está el enfoque por perfección; éste plantea que el perfeccionamiento se alcanza en la medida que se establecen especificaciones que llevan a la perfección, con lo cual se significa que los procesos educativos deben estar encaminados a cero defectos, ajustando así el producto, el cual es evaluado de acuerdo a especificaciones medibles y precisadas anticipadamente para alcanzar el perfeccionamiento.

En tercer lugar, se vislumbra la calidad como adecuación a una meta. Esto quiere decir que la calidad toma sentido en el momento que cumple con un fin o con las metas propuestas

académica y administrativamente. En cuarto lugar, se mira la calidad como entrega de valor por dinero, es decir, ofertas de distintos precios que se justan a los distintos sectores sociales, dando oportunidad a la cobertura, y finalmente, en cuanto lugar, se advierte la calidad como una forma cualitativa en la cual el aprendizaje de los individuos es lo más importante, por tanto la evaluación de la calidad está mediada por los resultados del producto, lo cual lleva a que todas las acciones han de estar encaminadas a alcanzar la calidad del estudiante universitario.

Para otros autores e investigadores de la calidad en educación superior la calidad es un concepto relacionado con el Proyecto Educativo Institucional (PEI), objetivos, misión, visión, fines, resultados, eficiencia, costos impacto y percepción de sus clientes; entendiendo que los clientes en este caso, son las personas que reciben o gestionan los procesos académicos, es decir, la visión es más de tipo organizacional toda vez que se involucran actores como directivos, académicos y distintos sectores que conforman el ámbito educativo (López, 2006); en tal sentido se requiere la aplicación de estrategias que permitan involucra a todos los actores, esto exige que la cultura del cambio esté en cada uno de ellos, para de esa manera los servicios ofrecidos sean de satisfacción para los usuarios de los servicios por las instituciones de educación superior (Cantón , Valle, & Arias, 2008)

Bajo otras miradas, la calidad en educación superior está medida por distintos factores; sin embargo, hay factores de gran importancia como el desarrollo de los valores del individuo y el aprendizaje que se obtenga, tomándolos como fuente para el desarrollo de la vida profesional (Magaña, Aguilar, & Aquino, 2017),





## Capítulo IV

# Reflexiones sobre el aseguramiento de la calidad en la educación superior en Colombia

Desde la década de 1990 la calidad y su garantía pasaron a ser temas clave en la reforma de la educación superior en América Latina. Una gran preocupación de las sociedades gira alrededor de saber si están obteniendo la utilidad, en términos de desarrollo, en las inversiones en educación superior, es decir, sobre la calidad y la pertinencia de los resultados generados desde las IES. El perfeccionamiento de la calidad pasa a ser parte de la agenda de cambios requeridos por la sociedad y se orienta a lograr la relevancia y pertinencia en los currículos, mediante la renovación de los procesos de enseñanza y de aprendizaje y de una gestión eficiente, todo con el propósito de formar profesionales íntegros que respondan a las condiciones económicas, sociales y culturales de la región (Barrios, Rodríguez y Tristán, 2019).

53

Para este propósito, gran parte de los países han adoptado la acreditación como el principal componente para asegurar y

perfeccionar la excelencia de la educación terciaria. En lo que respecta a Latinoamérica, la razón principal se justifica por la demanda de profesionales con las competencias necesarias y suficientes para el óptimo desempeño en los diferentes sectores económicos y por las dificultades a las que se enfrentan los estados para capitalizar la expansión del sistema de educación superior (Silva, 2013). Mientras que en las décadas de los sesenta y ochenta, la agenda política estuvo orientada a su masificación; en la década de los noventa se ha impulsado la acreditación como el mecanismo más significativo para preservar y mejorar la calidad de la educación. Sin desconocer el derecho a la educación, la orientación de la política basada en la calidad y que a la vez cumple una función social importante que influye en que los egresados tengan altas posibilidades de empleo y con que puedan mejorar su calidad de vida, la de sus familias y en general de la sociedad. (Gómez y Celis, 2009).

54

Actualmente se observa la tendencia que pone el acento en el aseguramiento de la calidad, entendida como un proceso ordenado (de evaluación y verificación de insumos, productos y resultados contra estándares de calidad), conducente a que en las instituciones de educación superior se realicen acciones de verificación y control con el propósito de mantener y mejorar la calidad. El aseguramiento de la calidad se expresa a través de políticas específicas, que son parte de nuevas formas de gobernanza de los sistemas y que han llevado a que países como Colombia introduzcan temas como la acreditación institucional, la creación de agencias acreditadoras, el diseño y aplicación de exámenes nacionales de desempeño, la evaluación externa de las instituciones y de los egresados (Barrios, Rodríguez y Tristá, 2019).

Los sistemas de aseguramiento están concebidos para proteger la calidad de la educación como servicio y propender por una oferta curricular que responda a las expectativas y necesidades tanto del sector público como privado. Con este derrotero, el Estado pasó a cumplir el rol de gestor de políticas y estándares que orientan la administración y uso de recursos, mediante evaluación del sistema de la educación superior, tanto de las instituciones como de sus programas formativos. Dado el proceso de privatización de la educación, el Estado perdió el privilegio que tenía sobre la prestación del servicio educativo y ha pasado a ejercer un control mediante la evaluación. Con este rol, la acreditación es un proceso de certificación externo a la IES, de carácter temporal o transitorio, que certifica públicamente el cumplimiento de determinados estándares de calidad de un programa de formación o de la institución en sí misma.

55

Gómez y Celis (2009) señalan que a pesar de que los estándares son la característica común, la acreditación tiene limitaciones metodológicas, una de las más críticas es la de no poder dar cuenta de los aprendizajes y competencias de los estudiantes y egresados, que son la esencia del proceso de escolarización y el elemento diferenciador de cada IES. Se han establecido indicadores indirectos como la relación entre el número de educandos por el número de educadores, el último título académico alcanzado por los profesores, su aporte y reconocimiento como investigadores y hasta el número de metros cuadrados de espacio disponible por estudiante; sin embargo, no se puede confirmar con plena certeza cuál proceso de formación tiene más que calidad que otro. Ante esta dificultad de evaluar objetivamente la calidad de la educación,

la perspectiva cuantitativa es la que cuenta con mayor preferencia y visibilidad.

En Colombia, uno de los principios elementales de la Ley 30 de 1992 ha sido el valor otorgado a la autonomía de las IES, pero con el control y regulación del Estado en cuanto a su eficacia y eficiencia. Sobre esta legislación descansa el sistema colombiano de aseguramiento de la calidad de la educación superior que se materializa a través de dos herramientas que a su vez determinan un sistema de seguimiento y control tanto interno, realizado por la misma institución, como externo, ejercido por CNA: el registro calificado y la acreditación de alta calidad, elementos de los que se espera una óptima complementación y un aporte determinante del mejoramiento de la calidad de la educación superior en el país (Gómez y Celis, 2009).

56

El principal aporte de este sistema ha sido la identificación de un conjunto de condiciones académicas e institucionales que definen y enmarcan la educación con las necesarias y suficientes condiciones de eficacia y eficiencia, cuyo logro voluntario por parte de programas e instituciones les otorga la acreditación o el sello de calidad. Esta búsqueda de la educación ideal es un importante logro que se ha venido consolidando desde la primera década del siglo XXI, época en la que las IES contaban con un alto grado de autonomía para crear programas y el control y la regulación estatal no eran fuertes; situación que muchas veces generó problemas significativos como la proliferación de programas e instituciones sin las condiciones mínimas para la formación, lo que llevó a un profundo deterioro de la calidad y pertinencia de la educación superior colombiana. En este contexto, el sistema de acreditación

tomo el liderazgo del deber ser ideal de las universidades, hacia el cual muchas se orientan y asumen como pertinente (Gómez y Celis, 2009).

Aunque los procesos de acreditación han tomado la fuerza suficiente, aún hay vacíos que se deben resolver prontamente, entre ellos sobresale la dificultad para ponderar la calidad de los resultados del proceso educativo que hasta el momento se han centrado en el cumplimiento de condiciones más o menos homogéneas de funcionamiento. El modelo de acreditación está basado en la evaluación y certificación de procesos y no en la verificación de logros o resultados; por esta circunstancia, cumple las mismas intenciones del registro calificado, los dos sistemas coexisten y se basan en los mismos principios, condiciones y requisitos de funcionamiento de programas (Palacios, 2013).

57

Los programas son acreditados en virtud de su grado de cumplimiento de determinadas condiciones y procedimientos establecidos por el método seguido de acreditación y de registro calificado y no debido a la calidad de sus egresados ni de los logros de sus estudiantes. (Gómez y Celis, 2009). Así, un efecto perverso de los procedimientos de estandarización y homogeneización de la educación es que puede generar que todos los programas e instituciones tengan similares condiciones y procesos formativos, sin que sea verificable una mejor calidad en la formación de los egresados y en su desempeño ocupacional.

A pesar de estas circunstancias relacionadas en cierto modo con la prospectiva, asegurar la calidad de la educación superior es un reto permanente en el contexto de la sociedad

del conocimiento y la misión de las instituciones educativas debe construirse sobre la base de la calidad en sus áreas misionales (aprendizaje - enseñanza, investigación y proyección social); con sus limitaciones, los modelos de aseguramiento de la calidad caracterizan y explican el grado de avance o atraso en relación con sus objetivos y metas de mejoramiento (Silva, 2013).

En este contexto es importante reconocer que para Colombia el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) tiene como objetivo garantizar a la sociedad que las IES que hacen parte del sistema cumplan los requisitos de excelencia, y para ello evalúa a las instituciones y programas que voluntariamente han expresado su intención de acreditarse. Las condiciones para la acreditación de alta calidad han sido definidas por el Consejo Nacional de Educación Superior (CESU) y dentro de cada condición se establecen características y aspectos a evaluar de tal manera que los programas académicos y las instituciones identifiquen claramente los elementos que debe contener el documento de autoevaluación con fines de acreditación, así como los elementos que los pares evaluadores revisarán durante la visita a la institución (Murillo, Gonzales y Urrego, 2020).

58

Muchas de las variables asociadas a los procesos de las funciones misionales son de carácter cualitativo y en su mayoría su conocimiento está en manos de los diferentes actores de la comunidad educativa. De acuerdo con esta apreciación, más que el uso de listas de chequeo o de la contratación de expertos que realicen evaluaciones externas, se requiere de la consolidación de un proceso interno de reflexión que evalúe, analice y plantee alternativas de desarrollo institucional en el cual participen sus actores de manera activa y comprometida. A esta estrategia, que

requiere de diferencias acciones o tareas, es a lo que usualmente se le denomina Autoevaluación, y su fin permite identificar qué ocurre con las variables críticas y sobre su estado, formular y ejecutar un Plan de Mejoramiento coherente con el estado actual de dichas variables y que esté dirigido a eliminar o reducir las debilidades, afianzar las fortalezas, aprovechar las fortalezas y diseñar estrategias para protegerse de las amenazas (Silva, Bernal y Hernández, 2014).

De acuerdo con Silva, Bernal y Hernández (2014), la mayoría de los modelos de mejoramiento institucional contemplan los siguientes aspectos:

El liderazgo como la primera determinante de los procesos y resultados del mejoramiento institucional.

La planeación estratégica como guía de acción y evaluación de resultados del mejoramiento institucional

La misión y gestión del personal como otra variable débil dentro del proceso de mejoramiento institucional.

La gestión de los procesos, variable deficiente para el mejoramiento institucional.

Un enfoque ajustado al cliente y en el mercado o la sociedad.

Medición, análisis y gestión del conocimiento.

La calidad en la educación superior puede ser desarrollada más allá de la simple búsqueda o de la exigencia del cumplimiento de estándares de eficiencia y eficacia. Se requiere de la innovación de la organización universitaria mediante la integración de los procesos sustantivos alineados hacia la generación de conocimientos, cultura y valores, compuestos en la formación profesional al servicio de los

intereses fundamentales de la sociedad. Esto se alcanza mediante la participación democrática de los actores involucrados (Barrios, Rodríguez y Tristá, 2019).

## **GOBIERNO Y LIDERAZGO**

60 El gobierno institucional está compuesto por un cuerpo colegiado; debe tener representación permanente y estable de todos los actores de la comunidad educativa (estudiantes, docentes, funcionarios, egresados y representación de la sociedad civil o estatal). La dirección la hace la rectoría, que reporta al órgano de gobierno con especificación clara de los requisitos para el cargo y el procedimiento de selección y nombramiento. El órgano de gobierno debe estimular la participación de la comunidad educativa en un proceso de consolidación del proyecto académico, partiendo de la definición misional; esta debe implicar los valores fundamentales de la institución en coherencia con los objetivos y la filosofía institucional, y además debe poseer la suficiente claridad que permita la construcción de indicadores de progreso de la institución hacia su cumplimiento (Silva, Bernal y Hernández, 2014).

En cuanto a la visión, ésta debe mostrar un horizonte de desarrollo a mediano y largo plazo; su formulación debe ser congruente con la misión y con posibilidad de maniobra que permita los ajustes requeridos a medida que la institución va cumpliendo las metas que se ha propuesto (Silva, Bernal y Hernández, 2014).

El órgano de gobierno institucional define el horizonte estratégico en cada una de sus funciones misionales (aprendizaje y enseñanza, investigación y proyección social). Para precisar dicho

horizonte es importante reconocer el entorno, las particularidades de la IES y las posibilidades derivadas de su situación presente (CESU, 2020). El horizonte estratégico establece qué se quiere buscar y determina la organización de los actores y los recursos de los que dispone la IES. Se espera que la definición del horizonte estratégico institucional sea el fruto de la consideración ponderada de los horizontes formulados por las unidades académicas básicas y obviamente, de lo expresado en la misión, la visión y las condiciones proyectadas del entorno.

Por otra parte, la dirección de las IES cuenta con un presupuesto que diferencia las tres funciones misionales (aprendizaje y enseñanza; investigación, y extensión o proyección social); para cada una identifica los aspectos de inversión y funcionamiento; las unidades académicas y organizacionales básicas (programas, facultades, centros de investigación y de servicios) son focos de presupuesto y desde su autonomía, son responsables de su ejecución, tanto en gastos en ingresos. Estas unidades son solidarias con la generación de los ingresos propios que, junto con el aporte proveniente del estamento central, son la base de financiamiento (Silva, Bernal y Hernández, 2014).

El flujo del presupuesto debe tener un cronograma definido, de ineludible cumplimiento por parte de las unidades académicas y administrativas. El cronograma debe permitir oportunamente el conocimiento del presupuesto aprobado para los periodos establecidos, de tal manera que se puedan armonizar sus estrategias y controles de ejecución, antes de la iniciada la vigencia de ejecución. Los entes financieros y de planeación son los responsables del seguimiento a la ejecución, verificando que

la relación entre la ejecución sustantiva y la ejecución financiera, mantengan las relaciones esperadas, alertando cuando tales relaciones presenten desviaciones importantes a las esperadas (CESU, 202).

62 En cuanto a aspectos relacionados con el análisis, la evaluación de resultados y la retroalimentación, y teniendo en cuenta los planes y los periodos que en ellos se establezcan, las unidades académicas (facultades, centros de investigación y de extensión) deben realizar los informes de evaluación de resultados, los cuales han de incluir el cumplimiento de las metas intermedias contempladas en el plan estratégico de desarrollo institucional; también debe identificar los comportamientos y tendencias que se presentan en el período evaluado con respecto a variables de interés para la IES, a corto, medio o largo plazo. Con esta información, el órgano de dirección debe realizar un informe global de resultados para la institución, que evidencie y analice los logros y avances en cada una de las metas estratégicas intermedias consignadas en el plan estratégico de desarrollo institucional.

Además del análisis de las variables y comportamientos estratégicos los informes deben incluir aspectos relacionados con los resultados en cuanto a la calidad de la educación, según los indicadores determinados por la IES y la evolución de la posición relativa de la IES en el entorno nacional.

Como consecuencia directa de estas acciones el órgano de dirección en conjunto con las unidades académicas analiza los resultados generales y los específicos de cada área y de este trabajo se deben generar planes de acción y compromisos que garanticen

el fortalecimiento de los aspectos positivos y la superación de los negativos, en función del cumplimiento de las metas intermedias contempladas por el plan estratégico de desarrollo institucional.

#### **4.1. Ejecución a partir de las funciones sustantivas de la Educación Superior Aprendizaje y enseñanza**

Las buenas prácticas de una IES inician con un marco claro para el desarrollo de sus funciones misionales, siendo la primera el aprendizaje y enseñanza, para lo que se debe tener en cuenta aspectos como el Proyecto Educativo Institucional (PEI), la revisión y apertura de nuevos programas académicos, la evaluación de estudiantes y profesores, la investigación formativa, el bienestar y la gestión de medios y mediaciones para la investigación y la apropiación de las nuevas TIC.

63

Sobre esto es importante recalcar que el PEI es una construcción colectiva que debe contar con la participación de profesores, estudiantes, directivos, funcionarios, egresados y demás actores (internos o externos) comprometidos con el desarrollo de la IES. La construcción del PEI está enmarcada en los principios y valores establecidos por el órgano, en el plan estratégico institucional y en la integración de los procesos de aprendizaje y enseñanza, la investigación y la proyección social.

La revisión, actualización y propuesta de nuevos programas académicos debe contar con un protocolo de necesario cumplimiento para cada una de las unidades académicas de la IES, con criterios definidos para determinar la pertinencia, la viabilidad, la sostenibilidad y el valor agregado del programa. Además, las

unidades académicas deben contar con la autonomía suficiente para formular nuevos programas académicos que satisfagan una necesidad del entorno social y sumen valor a la oferta académica de la IES, teniendo en cuenta que su articulación con el PEI, principalmente en lo que respecta a la misión y visión institucional y el modelo pedagógico.

La evaluación se determina con la propuesta curricular de cada programa; comprende el diseño y desarrollo de la metodología de valoración de los estudiantes y profesores, indicando si existen particularidades para algunas asignaturas, debido a su naturaleza (teórica, práctica, investigativa o complementaria).

64

Tanto para estudiantes como para profesores la metodología de evaluación comprende diversos mecanismos e instrumentos, según los propósitos del aprendizaje o el tipo de actividad, incluyendo la evaluación de proyectos especiales y trabajos de tesis a los distintos niveles. Los mecanismos e instrumentos utilizados deben validarse y ser confiables como herramientas de elementos de medición del logro y desempeño.

La evaluación del desempeño profesoral debe contemplar las funciones misionales (aprendizaje y enseñanza; investigación, y extensión) y es necesario que contemple la evaluación de los estudiantes, la evaluación de las autoridades de la facultad o del programa académico y la autoevaluación.

El bienestar de los miembros de la comunidad académica es un factor importante para cumplimiento de los objetivos misionales de la IES y se construye sobre los derechos y deberes promulgados

por la Constitución y la institución, los cuales deben estar explícitos y darse a conocer desde el inicio del vínculo que se establece con la institución. Al ingresar como estudiante, profesor o funcionario, la IES asume un compromiso con él y deberá esforzarse por brindar las condiciones que permitan y faciliten un desarrollo pleno de su potencial; como estudiante se propenderá por su éxito académico y como profesor o funcionario se acompañará en su progreso en la carrera docente o administrativa.

De otra parte, independientemente de su naturaleza las IES deben contar con una política en materia de investigación que se integre a los procesos de aprendizaje y enseñanza. Se prefiere que las líneas y grupos de investigación se caractericen su interdisciplinariedad que permita la participación de todos los miembros de la comunidad institucional (docentes, estudiantes, funcionarios, directivos). Los grupos pueden ser internos en la IES o integrados por miembros de diversas instituciones nacionales e internacionales.

65

En cuanto a la gestión de fuentes de consulta e investigación y de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, la IES debe contar con los recursos bibliográficos, bases de datos, portales especializados y otras fuentes de consulta e investigación adecuadas a las necesidades de aprendizaje y enseñanza de sus programas académicos. También es importante que establezca convenios interinstitucionales, nacionales e internacionales para compartir recursos que permitan el acceso a los miembros de la comunidad institucional. Para la gestión de las TIC se debe contar con un plan integral de gestión de la información, que articule las

necesidades de registro general, registro académico, gestión del conocimiento y soporte administrativo y financiero.

## **INVESTIGACIÓN**

La IES delimita un marco para el desarrollo de la función misional de investigación, con base en la misión, visión y rumbo estratégico y a partir de un análisis objetivo del entorno, talento humano, su oferta académica (pregrado, maestría, doctorado), la existencia de centros de investigación y recursos tecnológicos y físicos disponibles.

Las unidades académicas definen las líneas de investigación preferiblemente transversales e interdisciplinarias, con impacto sobre diferentes áreas del saber. La priorización de las líneas debe tener como criterio la posibilidad de que en esas áreas la IES realice aportes significativos al conocimiento, a la solución de los problemas sociales. Además, los resultados de la investigación se deben evidenciar a través de publicaciones en medios reconocidos por su calidad y rigor académico y científico. Cuando se plasmen en una patente, el reconocimiento se hace por etapas, desde la admisión de la solicitud de patente, hasta el otorgamiento de esta.

66

## **EXTENSIÓN**

En cuanto a la función misional de la extensión o proyección social, sobre un plan estratégico, las unidades académicas definen las líneas de extensión, que igual a la investigación, se deben preferir por su carácter transversal, con impacto sobre diferentes programas, su articulación con los intereses estratégicos de la

institución y que logren contribuciones importantes al conocimiento, a la solución de los problemas sociales y al desarrollo de la función misional de aprendizaje y enseñanza.

## **HORIZONTE**

Teniendo en cuenta que Colombia ha sido un país afectado por crisis de violencia y corrupción y que la educación superior entra a perfilarse como la vía de solución a esta problemática, se convierte en un contexto interesante de estudiar en donde se generan grandes retos para atender a las demandas que el entorno hace y que por supuesto, obligan al cambio. Entre ellos se pueden mencionar la internacionalización, la acreditación de la calidad y la investigación.

La calidad en la educación superior viene consolidándose cada vez más, generando estándares académicos y mecanismos que la aseguren. Muestra de ello es el establecimiento de agencias nacionales e internacionales y organizaciones independientes de acreditación de la calidad en todo el mundo. La calidad reúne varios aspectos, como respuesta también al fenómeno de la globalización, tales como la investigación, la internacionalización, la redefinición de la oferta educativa y otros elementos a través de los cuales las universidades son medidas, por tanto, los conceptos de evaluación permanente y mejoramiento continuo hacen parte de ella. Las IES tienen entonces un reto en torno a la generación de una cultura de la calidad desde criterios cambiantes en el marco de la responsabilidad social y el compromiso con el bien común.

La gran mayoría de las IES colombianas (y latinoamericanas) son instituciones exclusivamente orientadas a la enseñanza y el aprendizaje, no hacen ni tienen la intención de hacer investigación, ni podrían tampoco debido a la extrema precariedad de sus medios humanos, materiales, académicos, logísticos y financieros (Brunner y Ganga, 2016). La investigación en Colombia sigue siendo un tema preocupante, pues a pesar de que ha estado en el análisis que han hecho diferentes académicos y entidades de gobierno aún no se ven avances significativos y sigue siendo uno de los países con menor aportación a la producción científica del mundo. Mejía, Pardo del Val y Coscolla (2020) con un punto de vista más optimista consideran que la investigación indiscutiblemente es una de las actividades que ha tomado fuerza en el ámbito de la educación superior; las IES son los espacios donde avanza la ciencia, la tecnología y la innovación, por tanto, los profesores, poco a poco, se han ido transformando en profesores – investigadores con retos no solo en la producción y divulgación de conocimiento, sino también en la formación de investigadores.

68

Otro cambio que se destaca por su importancia es el relacionado con la infraestructura física, la adquisición de nuevos equipos y de sistemas de laboratorio, sistemas de información y la consolidación de alianzas o proyectos interinstitucionales. También hay suficientes evidencias sociales, económicas y culturales que han mostrado cómo las tendencias del entorno, producto de la globalización y el auge de las TIC, han permeado la educación superior y obliga a las IES a enfrentar procesos de cambio permanentemente (Mejía, Pardo del Val y Coscolla, 2020).

Finalmente, la internacionalización es un aspecto importante en aras de incrementar la diversidad de la oferta educativa, reducir brechas entre países, encontrar solución a problemas regionales o globales y por supuesto, preparar jóvenes competentes para trabajar como profesionales globales. En Colombia hay grandes retos que aún persisten en esta materia como el mejoramiento continuo de la calidad, la transformación de los currículos, el desarrollo de mejores competencias en lenguas extranjeras, el reclutamiento de profesores extranjeros, la organización de programas de doble titulación y el fortalecimiento de la investigación de manera colaborativa (Mejía, Pardo del Val y Coscolla, 2020).

## EPÍLOGO

Respecto a los conceptos calidad y calidad educativa, las definiciones y miradas en torno a ello varían dependiendo de la representación que cada autor tiene acerca de la realidad educativa que se vive en los contextos universales, regionales o locales; en tal sentido, el término calidad se convierte en algo relativo; lo que si es cierto es que está sumergido en el concepto valores, en la historia, en el tiempo y en el espacio.

69

La calidad educativa esta mediada por estándares ajustados a elementos que justifican la razón de ser de las instituciones o sistemas educativos, que al final buscan la formación de individuos cultos y responsables, pero que, además, sean competentes en todo ámbito de la sociedad y de esa manera la calidad de vida sea mejor para ellos, para su entorno y para la sociedad.

Cuando hablamos aquí de calidad educativa se hace referencia a mejora. Esta involucra a cada una de las partes del sector educativo, pero también a la comunidad en general; es un proyecto que envuelve a directivos, docentes, estudiantes, administrativos, padres, empresarios, dirigentes, proyectos, investigación, inversión, políticas, recursos físicos, tecnológicos; en fin, un sin número de personas, acciones, proyectos, decisiones y reflexiones constantes referentes al quehacer educativo, académico, pedagógico, en otras palabras es un repensar permanente.

70

En la reflexión sobre calidad educativa se puede decir que el sujeto juega un papel fundamental, pues es él en sí mismo, desde sus conocimientos, acciones y pensamientos que media y genera una educación de calidad; por supuesto requiere de los demás para crecer, de la interactividad con el mundo físico y signico, en razón de crear su propia existencia. Esto implica que el sujeto que educa y el sujeto que se educa sean reflexivos, disciplinados, comprometidos, críticos, inquietos con su saber y con el saber del otro y de lo otro que teje la existencia; la calidad educativa debe estar cimentada en la formación de seres humanos que interpreten y den respuesta a los problemas del mundo y en especial de su contexto; para ello las instituciones deben ofrecer todas las garantías necesarias para que el desarrollo de los individuos se dé eficazmente, lo que implica el desarrollo institucional a partir del mejoramiento de cada uno de los componentes, elementos y procesos que conforman las instituciones de educación.

La implementación de procesos de aseguramiento de la calidad de la educación superior ha implicado la disposición de recursos y preparación de las instituciones para responder a las

exigencias generadas por el crecimiento y expansión del sistema y a la necesidad de garantizar la calidad de la oferta frente a las demandas de la sociedad. Esto supone el cumplimiento de condiciones de calidad de los programas académicos que soportan su acción en la capacidad de inversión en recursos educativos que les permita permanecer y crecer en el sistema.

Los sistemas de aseguramiento de calidad al interior de las instituciones de educación superior deben ser un reflejo de su cultura organizacional y especialmente del compromiso con el mejoramiento de las condiciones y características que les han sido reconocidas en los procesos de evaluación para alcanzar la renovación de los registros calificados y de la acreditación de los programas y de la institución. Dicha cultura advierte sus efectos en el impacto positivo en los procesos académicos especialmente en el trabajo docente, en la formación de los estudiantes y en la proyección de la universidad en el futuro.

71

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aedo, C. (2005). Evaluación del impacto. . Santiago de Chile: CEPAL.

Andrade, S. (2005). Diccionario de economía. 3 edición. México: Andrade.

Araya, J., Martínez, J., Torche, P., & Madrid, J. (2015). ¿Qué es la educación de calidad para directivos y docentes? Calidad en la Educación, 103-135.

Asociación de la Acedemía de la Lengua Española, A. (consultado el día 30 de octubre de 2019 de 2014). RAE. Obtenido

de Rae: <https://www.rae.es/diccionario-de-la-lengua-espanola/la-23a-edicion-2014>

Barrios, N., Rodríguez, N., & Tristá, B. (2019). El Aseguramiento de la Calidad y el Factor Humano en las Instituciones de Educación Superior de América Latina. *Revista Cubana de Educación Superior*, 38 (2).

Berlinches , A. (1998). *Calidad* . España: Thompson Publishing Company.

Bodero , H. (2014). El impacto de la calidad educativa. *Apunt. cienc. soc.* , 111-116.

Bouza, A. (2000). Reflexiones acerca del uso de los conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad en el sector salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, vol. 26, núm. 1,, 50-56.

Brunner, J. Ganga, F. (2016). Dinámicas de transformación en la educación superior latinoamericana: Desafíos para la gobernanza. *Revista de Humanas y Sociales*, (80), 12-35

Cantón , I., Valle, R., & Arias, A. (2008). Calidad de la docencia universitaria: procesos clave. *Educación siglo XXI*.diponible en [Rvistas.um.es/educatio/article/download/46651/44681](http://Rvistas.um.es/educatio/article/download/46651/44681). consultado 29-01-2020, 121-160.

Cegarra, J. (2015). *Evaluación de la eficiencia de la investigación: metodología de la investigación científica y tecnológica*. Mexico: Diaz de Santos.

Cohen , E., & Franco, R. (1992). *Evaluación de proyectos sociales*. México: Siglo veintiuno .

Consejo Nacional de Educación Superior – CESU (2020). *Acuerdo 02 Por el cual se Actualiza el Modelo de Acreditación en Alta Calidad*. Colombia, Ministerio de Educación Nacional.

Gómez V. M., y Celis J. E. (2009). *Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior: Consideraciones sobre la*

Acreditación en Colombia. Revista colombiana de sociología, 32 (2), 88-107.

Crosby, P. (1996). Reflexiones sobre calidad. 295 máximas del gurú mundial de la calidad . Madrid: McGraw Hill.

Deming, W. (1982). Out of the Crisis. Massachusetts: Massachusetts Inst Technology.

Deming, W. (1994). La nueva economía para la industria, el gobierno y la educación . Dias de Santos D.

Drucker , P. (1978). La gerencia. Tareas, responsabilidades y prácticas. 2 edición. Buenos Aires: Ateneo.

Edwards, V. (1991). El concepto de calidad de educación . Chile: UNESCO-OREALC.

Edwards, V. (1998). El concepto de calidad en educación. Chile: UNESCO-OREALC.

Estrada, S., & Arias, G. (2007). Introducción a las técnicas de investigación en ciencias administrativas y del comportamiento. México: Trillas.

Freeman, C. (1982). La economía del cambio tecnológico. 3 edición . Francia: Printer.

Galindo , M., & Viridiana, R. (2015). Productividad vol 1. Mexico: Mexico ¿cómo vamos?

Garcia , H. (1982). Calidad de la educación, trabajo y libertad . Madrid: Dossat S.A.

Gil, M. (2001). Monitoreo y evaluación de la eficiencia y la eficacia de los servicios financieros. Cuba: Universidad Camaguey Ignacio Agramonte Loynaz.

Godinez, M. (2013). Eficiencia y eficacia en las organizaciones de la sociedad civil. XVIII Congreso Internacional de Contaduría , Administración e Informática . México: ANFECA,

Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración .

González, L. (2002). Perspectivas autorreferenciales en Ciencias Sociales. Revista de Epistemología de Ciencias Sociales. Recuperado el 27 de noviembre de 2019 <http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/mobile/14/gonzalez.html> .

Grande , A. (2000). Marketing de servicios. 3 edición . Esie editores.

Guajardo, E. (2008). Administración de la calidad total. México : Pax.

Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining Quality. . Assessment and evaluation in higher education Vol 18, 9-34.

(2005). International organization for standardization ISO. Sistema de gestión de la calidad . Ginebra: Secretaria central de ISO.

74 ISO. (30 de consultado en octubre de 2019 de 2018). iso. Obtenido de iso: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/03/renovacion-iso-9004-edicion-2018/>

Juran , J., Gryna, F., & Bingham, R. (2005). Manual de control de calidad, Volumen 2, segunda edición . Barcelona : Reverté.

Kloter , P., & Armstron, G. (2012). Los principios sobre Marketing. 12a edición. Madrid: Pearson Prentice Hall.

Kloter , P., & Armstrong, G. (2003). Marketing. México: McGraw-Hill .

Kloter , P., Armstrong, G., Cámara, D., & Cruz, I. (2004). Marketing 10 edición. Madrid: Person Prentice Hall.

Kloter, P. (2001). Dirección de mercadotecnia, análisis, planeación, implementación y control 8 edición . Lima: Person Educación .

Koontz, R., Wehrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global* .14 edición . México: McGraw-Hill Interamericana.

López, F. (2004). *ISO 9000 y la planificación de la calidad* . Bogotá: Icontec.

López, F. (2006). *Escenarios mundiales de la educación superior: análisis global y estudios de casos* . Buenos Aires : 1° edición Consejo Latinoamericano de Ciencia Sociales .

Magaña, D., Aguilar, N., & Aquino, S. (2017). *Calidad en educación superior: un modelo de medición* . *Revista Internacional Administración & Finanzas*. Vol. 10, No. 2,, 53-66.

Mallo , C., & Merlo , J. (1995). *Control de gestión y control presupuestario*. Madrid: McGraw-Hill.

Mankin , G. (2012). *Principios de economía*, sexta edición. Madrid: McGraw Hill.

Mankiw, G. (2004). *Economía*. 3 edición. España: McGraw-Hill .

Martin , J. (2018). *Calidad educativa en la educación superior colombiana: una aproximación teórica*. Sophia, 4-14.

Mejía, M. (1989). *Movimiento pedagógico, una búsqueda plural de los educadores Colombianos*. Bogotá, Colombia: Cinep, Ministerio de Educación Nacional de Colombia .

Mejía, L., Pardo del Val, M., Coscolla, A. (2020). *El Cambio Organizativo en la Educación Superior en Colombia: Perspectivas y Retos*. REDU *Revista de Docencia Universitaria*, 18 (1), 249 - 273. DOI <https://doi.org/10.4995/redu.2020.12878>

Miranda , F., Chamorro , A., & Rubio , S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad* . Perú: Delta .

Monferrer, D. (2013). *Fundamentos de marketing*. Bogotá: Une.

Murillo, G., Gonzales, C., & Urrego, D. (2020). Transformación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior en Colombia 2019 – 2020. *Educación y Humanismo*, 22(38), 1-27. DOI: <https://doi.org/10.17081/eduhum.22.38.3541>

Oliver , R. (1977). Effect of expectations and disconfirmation on postexposure product evaluations. *Journal of Applied Psychology*, 480-486.

Oliver, R. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfacción decisions. *JMR, Journal of Research*, 17-23.

Palacios, W. (2013). La Calidad de la Educación Superior en Perspectiva Comparada: Propuesta de un Modelo de Autoevaluación Dentro del Sistema de Garantía Interna de Calidad de las Universidades. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Madrid.

Penacho, J. (2001). Evolución histórica de la calidad en el contexto del mundo de la empresa y del trabajo. *Forum Calidad*, 69-74.

Pérez, A. ( 27 de 11 de 2013). Gestipolis. Obtenido de <https://www.gestipolis.com/eficiencia-eficacia-y-efectividad-en-la-calidad-empresarial/>. consultado el 27 de noviembre de 2019

Prieto, J. (2014). Calidad, Historia, evolución , estado actual y futuro . Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia UNED.

Profe en Historia. (30 de octubre de 2018). *profeenhistoria*. Obtenido de Portal de historia de la Humanidad. Recuperado en el 2019. <https://profeenhistoria.com/codigo-de-hammurabi/>

Prokopenko, J. (1999). La gestión de la productividad . México: Editorial Limusa S. A.

Quijano , S. (2007). Dirección de recursos humanos y

consultoría en las organizaciones . Barcelona: Ediciones Icaria Editorlaes. .

Quijano, S. (2006). Dirección de recursos humanos y consultoría en las organizaciones . Barcelona: Icaria S.A.

Ravela, P. (1994). Bases conceptuales del sistema nacional de evaluación de la calidad de la educación básica y media. Uruguay: Dirección Nacional de Evaluación Subsecretaría de Evaluación de la Calidad/Ministerio de Cultura y Educación de la Nación.

Reid, A. (1980). Las técnicas modernas de ventas y sus aplicaciones. México : Diana.

Real Academia de la Lengua. (2001) Diccionario de la lengua española. Vigésima segunda edición.

Samuelson, A., & Nordhaus, W. (2002). casa del libro . Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libro-macroeconomia-17-ed/9788448137298/842778>.

Sánchez, T., Guzmán , E., & González, E. (2015). Calidad educativa . Machala, Ecuador : Ediciones utmach.

Shiefelbein, E. (1988). Proyecto Principal de Educación del Caribe N° 16 . Siete estrategias para elevar la calidad y eficiencia del sistema de educación (págs. 13-21). Santiago de Chile: UNESCO.

Silva B., J. (2013). Revisión de la Literatura Nacional e Internacional sobre Modelos de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Educación Superior. Bogotá, D.C.: MEN, y Consorcio ACE.

Silva, J., Bernal, E. y Hernández, C. (2014). Modelo de Aseguramiento Interno de la Calidad para las Instituciones de Educación Superior en el Marco del Mejoramiento Continuo de la Calidad de la Educación Superior en Colombia. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional, Convenio Andrés Bello y Consorcio ACE.

Sumanth, D. (1990). Ingeniería y administración de la productividad . México : McGraw-Hill.

Taguchi , G. (2005). Taguchi's quality engineering handbook. John Wiley and Sons.

Tamayo , T., Garcia , V., & Gutierrez, L. (2010). Un estudio empírico del impacto de las iniciativas de gestión de la calidad sobre la innovación y flexibilidad organizativa. Revista Española de Financiación y Contabilidad, 677-709.

Taylor, F. (1969). Principios de la administración científica 11 edición . México: Herrero Hnos.

Thompson , I. (2005). Promonegocios. Obtenido de Disponible en <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>. consultado el 15 de noviembre de 2019

Tolentino, A. (2004). New Concepts of Productivity and its Improvement. Budapest: Network Seminar .

78 Torres , K., Ruiz , T., Ospino , L., & Martinez , F. (2012). Calidad y su evolución: una revisión. Dimens. empres. - Vol. 10 No. 2, 100-107.

Turgot , R. (2003). Estudio y traducción de la obra: Reflexiones sobre la formación y la distribución de las riquezas (1766), obra traducida por Escatin , E . Madrid: Universidad de Sevilla .

UNESCO. (1998). Declaración Mundial Sobre la Educación Superior en el siglo XXI: Visión y Acción. Conferencia Mundial sobre la educación superior siglo XXI. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001163/116345s.pdf>: UNESCO.

Vargas, J. (2008). Autoactualización gerencial, satisfacción laboral y productiva. Revista Electrónica Nova Scientia , 150-172.

Vásquez, A. (1989). Calidad y calidad educativa. Investigación Educativa, 36-42.

Vásquez, G. (2015). La calidad de la educación, reformas educativas y control social en América Latina. Temas y problemas de nuestra América, 93-124.

Westbrook, R. (1987). . Product/consumption-based affective responses and postpurchase processes. J. Journal of Marketing Research , 24-32.

Westbrook, R., & Oliver , R. (1991). The dimensionality of consumption emotion pattens and consumer satistaction . Jouenal of Consumer Research, 84-91.

Yu, Y., & Dean , A. (2001). The contribution of emotional satisfaction to consumer loyalty. International Journal of Service Industry Management , 234-250.





## Glosario

Aprendizaje. Acción y efecto de aprender algún arte, oficio o cosa / Adquisición de por la práctica de una conducta duradera.

Calidad. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

Cliente. Es aquel por quien se planea, se inspeccionan y se efectúan todas las actividades de una empresa, institución u organización

Educación. Desarrollo de capacidades intelectuales, morales y afectivas de los individuos de acuerdo con la cultura y las normas de convivencia de la sociedad a la que pertenecen.

81

Eficacia. Capacidad para originar el resultado esperado.

Eficiencia. Es congruente con la capacidad de desempeño de un sistema de producción

Mercado. Grupo de personas dispuestas a comprar o hacer uso de los servicios o productos que una empresa ofrece





## De las autoras

### **Claudia Marcela Durán Chinchilla.**

Nació en Ocaña, Colombia; docente tiempo completo de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Licenciada en lingüística y literatura de la Universidad de Pamplona, Colombia; especialista en Práctica Docente Universitaria de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña; Magister en Pedagogía de la misma Universidad y PhD. en Educación De la Universidad Pedagógica Experimental Libertadores de Venezuela.

83

Investigadora y directora del grupo de investigación de la Facultad de Educación Artes y Humanidades GIFEAH, de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, ha publicado artículos en distintas revistas nacionales, autora de cinco capítulos de libro, miembro de la Red Iberoamericana de Pedagogía REDIPE.

## **Doris Cecilia Páez Quintero.**

Nació en Ocaña Norte de Santander, docente tiempo completo de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Licenciada en Administración y Supervisión Educativa, Especialista en Práctica Docente Universitaria y Magíster en Dirección Universitaria, con amplia experiencia en las funciones de Administración Educativa, en lo relacionado con procesos para registro académico, análisis, evaluación y planeación Curricular.

Investigadora de del grupo de investigación GIFEAH, Directora del Departamento de Humanidades de la Facultad de Educación Artes y Humanidades de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.





