



UNIVERSIDAD ORT
Uruguay

**Calidad educativa. Una discusión sobre definición,
medición y mejora en el contexto de las culturas
institucionales.**

Dr. Jorge Grünberg, Rector

Octubre 2009

- La calidad en educación está subdesarrollada en la teoría y en la práctica por la misma razón que el marketing y la tecnología: monopolios históricos, control rígido del Estado, resultados a largo plazo y poca rendición de cuentas.

Calidad educativa: algunas dudas

- ¿Qué es? ¿un ideal aspiracional? ¿un atributo concreto?
¿un estilo de trabajo?,
- ¿cómo se mide? ¿es medible?,
- ¿es importante? ¿por qué? ¿para quién?

¿De qué trata la calidad en educación?

- ¿Logística (por ejemplo clases puntuales)?,
- ¿exámenes estandarizados?,
- ¿transformación personal de los estudiantes?,
- ¿acceso a universidades selectivas?,
- ¿todo lo de arriba?
- ¿nada de lo de arriba?

¿Somos serios sobre la calidad en nuestras escuelas?

- ¿Establecemos estándares de enseñanza, aprendizaje y logística?
- ¿definimos indicadores de éxito?
- ¿recolectamos y evaluamos información sistemáticamente?
- ¿utilizamos sistemáticamente los resultados para las mejoras?

¿Por qué es importante el aseguramiento de la calidad como un bien privado?

- Regulación: Obligatoria o en adhesión a normas profesionales.
- Marketing: reputación y diferenciación.
- Misión: Compromiso ético a cumplir promesas y expectativas razonables de los involucrados.
- Mejora: Marco racional para asignar recursos más eficientemente.

¿Por qué es importante el aseguramiento de la calidad como bien público?

- Para propósitos de responsabilidad pública, frente a los contribuyentes, donantes y empleadores o educación superior o usuarios que confiarán en las habilidades y conocimientos de nuestros estudiantes.
- Para proteger los derechos de los estudiantes y sus familias y ayudarlos a seleccionar su institución.
- Para promocionar y mejorar la calidad del sistema educativo en su conjunto a través de la difusión de buenas prácticas

¿Los métodos de gerencia de calidad en la industria pueden ser aplicados a la educación?

- ¿Quién es el cliente? ¿Cuál es el producto? ¿Cuál es el propósito de la educación?
- En la industria el producto y el cliente usualmente son inequívocos. En educación estos conceptos son discutidos.

El propósito de la educación

- Economicismo y gerenciamiento vs postmodernismo y diversidad.
- Excelencia y meritocracia vs acceso y equidad.
- El modelo de la “adecuación al propósito” carece de compás moral, la calidad de una guillotina se juzga por su habilidad para decapitar gente.
- Los modelos exclusivamente morales o ideológicos (por ejemplo madrassas), pueden transformarse en adoctrinamiento.

Enfoques para la evaluación de la calidad en educación

<i>Concepto de Calidad</i>	<i>Ejemplos</i>	
Recursos, insumos, “inputs”	Aptitudes de los docentes Tecnología Infraestructura física Bibliotecas	
Resultados, logro de la misión, adecuación al propósito.	Mejores profesionales Evangelización Desarrollo de personal y ciudadanía	Exámenes estandarizados Inserción laboral.
Percepciones de los usuarios y la sociedad.	Encuestas estudiantiles Posicionamiento, “web buzz”	
Procesos.	Cancelaciones de clases Cero defectos, hacer lo correcto a la primera vez. Conformes a las especificaciones	
Transformación del usuario.	Valor agregado	

Enfoques para calidad educativa: una crítica

- Calidad como la consistencia en alcanzar los objetivos planteados.

¿Cuál es el producto o servicio?

- Calidad como “satisfacción del cliente”.

¿Quién es el cliente? Problemas con el juicio moral o capacidad de elección del cliente. Padres o estudiantes pueden elegir madrassas, escuelas de moda o poco demandantes. En el fondo hay una tensión entre valores sociales y libertad individual.

- Calidad como transformación

La educación no es un servicio para un cliente, es un proceso continuo de transformación del participante. ¿Es legítima la “acción afirmativa”?

El paradigma del “estudiante como cliente” ¿Quiénes son los “clientes”?

- ¿Aquellos que serán afectados, es decir los estudiantes?
- ¿aquellos responsables por ellos, es decir los padres?
- ¿aquellos que los necesitan, es decir los empleadores?
- ¿el Estado, que en algunos casos paga por el servicio?
- ¿la sociedad, que necesita ciudadanos educados?
- ¿todos los de arriba?

El paradigma del “estudiante como cliente”

- El estudiante es un cliente, pero también un proveedor, un socio y el “producto” en sí.
- El concepto de estudiantes como clientes es inconsistente con la expectativa de que los sistemas educacionales deben satisfacer las necesidades de la industria y la sociedad.
- La calidad en educación está determinada por las acciones de los alumnos, no por las acciones de los proveedores.

¿Quiénes son los clientes? múltiples involucrados (stakeholders)

...calidad es un concepto relativo,diferentes grupos de interés o grupos de involucrados en educación tienen diferentes prioridades. Lo mejor que se puede hacer es definir lo más claramente posible el criterio que cada involucrado utiliza cuando juzga la calidad.

¿Hacia dónde vamos desde aquí?

- Enfoques altamente contextualizados son lo mejor para el mejoramiento.
- Enfoques de especificación son lo mejor para la rendición de cuentas y para propósitos comparativos.



- Curso.
- Programa.
- Escuela.
- Sistema nacional.
- Cross national (Mercosur, Bologna, Pisa...).

- Intrínseco: mejora la unidad en relación a sí mismo.
- Extrínseco: compara la unidad con pares.

¿Qué es calidad?

Cuando tratas de decir qué es calidad! No hay nada de que hablar.

Zen and the art of motorcycle maintenance

Es una pérdida de tiempo tratar de definir calidad.

Vroeijenstijn, T. (1992). External quality assessment, servant of two masters?The Netherlands university perspective.
Quality Assurance in Higher Education. A. Craft. UK, The Falmer Press: 109-31

Calidad e igualdad, reputación, cantidad.

- Cantidad e igualdad. ¿Es suma-cero?
- Calidad y reputación. ¿Cuál alimenta a cuál?
- Calidad y cantidad: ¿Existe una confusión entre lo “medible” y lo “importante”?

Nunca confundir movimiento con acción.

Hemingway

La calidad nunca es lograda. Está constantemente siendo buscada

Harvey and Green