

ACERCA DE LAS DEFINICIONES DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

NATALIA BONDARENKO PISEMSKAYA*

nbondarenko@ne.udo.edu.ve
Universidad de Oriente.
Núcleo Nueva Esparta.
Isla de Margarita, Edo. Nueva Esparta.
Venezuela.

Fecha de recepción: 26 de febrero de 2007
Fecha de aceptación: 10 de abril de 2007



Resumen

El concepto *calidad de la educación* ha llegado a saturarse de diversidad de significados; el presente estudio pretende ofrecer una manera alternativa de dilucidar su esencia, presentándolo como categoría filosófica y describiendo sus principales características teóricas. Después de una breve reseña histórica, se hace un recorrido por las definiciones que se han generado de este concepto en los ámbitos empresarial y educativo. Se argumenta que estas definiciones, a pesar de su invaluable contribución, se concentran en la parte pragmática del concepto y evaden enfocarlo como categoría teórica. Luego, se presentan los principales rasgos teóricos de la categoría calidad de la educación. Se concluye que a pesar de la complejidad del concepto, la mejor manera de comprenderlo es por medio de un estudio combinado que tomaría en cuenta tanto sus aspectos filosóficos como pragmáticos.

Palabras clave: calidad, educación, categoría filosófica, características teóricas.

Abstract

REGARDING THE DEFINITIONS OF EDUCATION QUALITY

The concept of education quality has been saturated with a diversity of meanings; the following study pretends to offer an alternative way to elucidate its essence, presenting it as a philosophical category and describing its main theoretical characteristics. After a brief historical summary, we go through the definitions that have been generated from this concept in the educational and business fields. It is argued that these definitions, despite their invaluable contribution, focus on the pragmatical part of the concept and avoid focusing it as a theoretical category. After, the main theoretical features of the education quality category are presented. It is concluded that despite the complexity of the concept, the best way to understand it is by a combined study that would consider both its philosophical and pragmatic aspects.

Key words: quality, education, philosophical category, theoretical characteristics.



El tema de la calidad ha acompañado a la humanidad desde el mismo momento de la aparición del hombre en la Tierra. Desde tiempos inmemorables, el hombre ha hecho enormes esfuerzos en su empeño por mejorar su vida en todos los aspectos. Esta búsqueda constante de mejor calidad de vida ha traído al hombre al siglo XXI, con sus teléfonos celulares, carros con aire acondicionado, sofisticados aparatos electrodomésticos y muchísimas otras cosas que facilitan la vida cotidiana de las personas.

Hoy en día, se puede oír hablar de la calidad en relación con prácticamente cualquier área de nuestra vida: calidad de los materiales de construcción, calidad de un producto alimenticio, calidad de la ropa, calidad del transporte urbano, calidad de una relación, calidad humana de la persona, calidad de vida. En este contexto, calidad de la educación se impone como una calidad más de las tantas que existen. Pero, ¿es lo mismo calidad de la educación que calidad de un producto alimenticio o calidad de vida? En fin, ¿cuál es la esencia de la calidad?

Muchas han sido las definiciones que se han dado al concepto de la calidad. Sin embargo, no existe una definición única que abarque todos los aspectos del mismo. Inclusive, la ambigüedad explícita de este concepto empezó a manifestarse desde el momento mismo de su aparición en el vocabulario de los antiguos griegos...

1. Antecedentes históricos

El término *calidad de la educación* se entiende fácilmente por la mayoría de las personas, sin embargo, pocos saben expresar lo que es (Valdés, 2005).

Desde el punto de vista etimológico, *calidad* viene del latín *qualitas*, que es una derivación del latín *qualis*, palabra que indicaba la cualidad, o el modo de ser. Por primera vez la palabra *qualitas* fue empleada por Cicerón para transmitir el concepto de cualidad a la lengua griega. La palabra se difundió rápidamente, pero originó ciertas confusiones y con frecuencia se utilizaba como sinónimo de *propiedad*.

Como categoría y concepto filosófico, este término fue introducido por Aristóteles; desde aquel entonces,

esta categoría ha formado una constante del pensamiento filosófico. Con los trabajos de Aristóteles sobre el cualitativismo, empezaron los estudios sistemáticos de la calidad. Fue Aristóteles quien llevó a cabo el estudio sistemático de la naturaleza de la calidad, ofreció una clasificación de la calidad, elaboró la estructura jerárquica de la calidad de los objetos materiales e, incluso, propuso el concepto “cualitativo” de la cantidad (Vizguin, 1982). Más adelante, la teoría aristotélica fue retomada en los trabajos de Kant y Hegel. Así, Kant explicó el proceso de transición de la calidad interna (o potencial) de los objetos en la calidad externa (o real) e incluyó este concepto en su sistema de conceptos. Hegel, al igual que Aristóteles, reiteró la primacía de la calidad ante la cantidad, la incorporó en el primer grupo de las categorías del ser y postuló la ley de la transición de los cambios cuantitativos en una nueva calidad. Luego, a los dos tipos de la calidad establecidos por Hegel –natural y funcional– Marx agregó uno más: calidad sistémica, la cual significa que todos los productos (incluyendo los productos educativos) adquieren cualidades sistémicas de tipo social que reflejan su inclusión en el sistema de relaciones sociales de la sociedad (Yakovlev, 2002). Hasta aquí, todos los autores mencionados han coincidido en definir la calidad como conjunto de rasgos esenciales que hacen que un objeto o fenómeno sea lo que es y no otro, visualizando este concepto como absoluto y discreto.

Sin embargo, con el transcurso del tiempo, el concepto de la calidad se fue transformando y se le fueron agregando otros elementos. El desarrollo posterior de esta categoría se debe a la revolución industrial y a la expansión de las comunicaciones de toda índole. En el Diccionario de la Real Academia Española (2006) se encuentran las siguientes definiciones de la calidad:

1. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. *Esa tela es de CALIDAD inferior.*
2. En sentido absoluto, buena calidad, superioridad o excelencia. *La CALIDAD del vino jerez ha conquistado los mercados.* (p. 365).

Hoy en día, el resultado de este proceso es un concepto multidimensional y polifacético, utilizado cotidianamente en diversas disciplinas.

2. Definiciones de la calidad generadas en diferentes contextos

Calidad en el contexto empresarial

Moreno, Hernández, Lengster, Moreno y González (s/f) afirman que en la literatura especializada sobre la calidad se pueden encontrar siete definiciones principales de la misma:



1. Aptitud para el uso
2. Satisfacción del cliente
3. Conveniencia al uso o conveniencia al propósito
4. Conformidad con los requisitos
5. Un producto libre de defectos
6. Capacidad para satisfacer las expectativas del consumidor
7. Cumplimiento o superación de las expectativas del cliente a un costo que le represente valor.

Garvin (1992) identifica cinco aproximaciones de calidad y asegura que cualquier definición que se le otorgue puede situarse fácilmente en cualquiera de ellas:

1. La trascendente de la filosofía
2. La basada en el producto
3. La basada en el usuario
4. La basada en la fabricación
5. La basada en el valor del producto (p. 154).

Moreno et al. (s/f) opinan que para cualquier análisis de la calidad hay que tener en cuenta las siguientes dos definiciones que abarcan las dimensiones del usuario, fabricación y valor (definiciones N° 3, 4 y 5 de Garvin):

1. Calidad es el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y, en consecuencia, hacen satisfactorio el producto.
2. Calidad consiste en no tener deficiencias.

En el primer caso, según estos autores, una mayor calidad cuesta más, en el segundo, una mayor calidad cuesta menos.

Valdés (2005) clasifica las definiciones que se han dado al concepto calidad en tres tendencias principales: (a) la primera, busca definirlo teóricamente, (b) la segunda, trata de definirlo operacionalmente, (c) la tercera, evita definirlo. A su vez, dentro de la primera tendencia se destacan definiciones centradas en el producto, al igual que definiciones que tienen que ver con cualquier otro elemento pertinente. La segunda tendencia define la calidad por medio de indicadores como la relevancia, la eficacia, la equidad, la eficiencia, etc.

De todas estas consideraciones, llama la atención el énfasis en el aspecto pragmático del concepto calidad, centrada principalmente en las nociones del producto, cliente, valor, etc. El aspecto filosófico del problema se menciona muy brevemente y no recibe una mayor atención ni desarrollo más profundo.

El libro de Peters y Waterman, Jr. (1982) *En busca de la excelencia*, es un punto de referencia muy importante acerca de cómo se concibe la calidad y excelencia en el campo produccional, ya que recopila la experiencia en la calidad y excelencia de las empresas mejor gerenciadas de los Estados Unidos. A lo largo de todo el libro, los autores hacen una contrastación entre el enfoque empresarial

racionalista, o tradicional, el cual corresponde a la forma burocrática de la organización, y el enfoque informal novedoso, seguido por las compañías excelentes.

Los autores destacan ocho atributos principales que distinguen las compañías excelentes: (a) predisposición para la acción, (b) acercamiento al cliente, (c) autonomía y espíritu empresarial, (d) productividad por el personal, (e) movilización alrededor de un valor clave, (f) “zapatero, a tus zapatos”, (g) estructura simple y poco personal, (h) flexibilidad y rigor simultáneos.

Sin embargo, estos autores no enfocan calidad empresarial como categoría filosófica, evitan definirla de una manera directa y prefieren hacerlo a través de palabras clave, términos descriptivos, consejos útiles y la enumeración de los atributos imprescindibles para una compañía excelente.

Calidad en el contexto educativo

Históricamente, el concepto de la calidad se originó en el campo empresarial e inicialmente se empleaba al referirse a ciertas características de un producto industrial, las cuales condicionaban su capacidad de satisfacer las exigencias del consumidor. Luego, se procedió a utilizar este concepto en referencia a otro tipo de producto —el así llamado producto educativo, el cual suele ser representado por la suma de los conocimientos adquiridos por un estudiante, un material instruccional, un egresado universitario o una nueva carrera, entre muchos otros.

En las palabras de Seymore (1991), la educación superior continúa viendo la calidad como un problema a resolver. Las opiniones acerca de la calidad de la educación varían desde las simplificaciones excesivas, como la definición dada por Mayhew, Ford y Hubbard (1990), según la cual “la educación superior de calidad consiste en preparar a los estudiantes por medio del uso de palabras, números y conceptos abstractos para entender, resolver e influenciar positivamente el ambiente en el cual se encuentran” (p. 29), hasta las más complicadas, según las cuales la calidad comprende, entre otras cosas, los aspectos emocionales de la persona (Bogey y Saunders, 1992).

Sin entrar en el debate acerca de hasta qué punto la educación puede mercantilizarse y considerarse como producto o bien de consumo, y, por consiguiente, compartir todas las características de calidad inherentes a un producto industrial, cabe preguntarse: ¿cómo se concibe la calidad de la educación por los investigadores modernos en el campo de la educación y cuáles son las características que comparte la calidad empresarial con la calidad educativa?



Calidad de la educación en el contexto iberoamericano

El enfoque positivista de la calidad se refleja en el trabajo de Diker (1993), en el cual se hace eco del debate público acerca de la evaluación. En este debate, algunos proponen eliminar las instituciones o las personas que no satisfacen los parámetros preestablecidos con el propósito de elevar la calidad.

Un punto de vista cercano al anterior se percibe en el trabajo de Mollis (1993), donde la autora afirma que la calidad de la educación debe medirse sobre la base de la excelencia académica o debe conjugarse con el criterio de relevancia social de las actividades universitarias; aún más, desde su punto de vista, evaluar la calidad significa controlar.

En un orden de ideas totalmente diferente, Delgado (1995) en su libro titulado *Evaluación y calidad de la educación. Nuevos aportes*, ofrece una imagen holística de la calidad, orientada hacia los procesos. En este libro el autor afirma que la calidad de la educación implica mucho más que mejora de mobiliario o distribución de computadoras; supone atreverse a transformar estilos de gestión y estilos de enseñanza-aprendizaje.

Otro trabajo que enfatiza los procesos en la definición de la calidad es el de Schmelkes (1992), donde se señala que la calidad está referida a un contexto y a un plantel e implica una mirada hacia fuera, hacia los objetivos o funciones sociales de la educación. En este enfoque, calidad supone modificar las relaciones entre personas, y la exigencia social es el motor principal de la calidad.

Esta misma orientación hacia los procesos está presente en el trabajo de Ravela (1994), quien analiza los significados atribuidos a la expresión “calidad de la educación” y los resume en los siguientes enfoques o dimensiones: (a) eficacia, (b) relevancia, (c) calidad de los procesos. El texto asocia calidad con equidad, empleando como nexos las categorías de participación y transparencia.

En algunos trabajos dedicados a la calidad educativa aparecen definiciones de la calidad orientadas hacia el producto. Así, Aguerrondo (1993) admite que el concepto de la calidad proviene de un modelo de calidad de producto y señala que éste está pleno de potencialidades interesantes de explicitar: (a) es un concepto totalizante y multidimensional, que no permite ser reducido a sus efectos observables; (b) está socialmente determinado, referido a situaciones concretas y a demandas sociales; (c) se cons-

tituye en imagen objetiva de la transformación educativa; y (d) se constituye en patrón de control de la eficiencia del servicio. La autora también propone un criterio no económico para evaluar la eficiencia: una educación de calidad que supone “mejor educación para todos”.

Por otro lado, Casassús (1995) expande la definición de la calidad y la basa en tres pilares principales: insumos, procesos y resultados. La calidad de la educación para Casassús es un juicio que puede o no contar con pruebas y que posee seis características: (a) es un juicio formulado por un sujeto, (b) se encuentra acotado por criterios y estándares, (c) es socialmente construido, (d) su significado es histórico, (e) su naturaleza es de carácter múltiple, (f) al ser de dominio público, la calidad está intrínsecamente ligada al tema de la equidad. Entre los componentes de la calidad de la educación el autor señala tres: calidad en el diseño, calidad en los procesos y calidad de los resultados.



Un interesante enfoque de la calidad se observa en el artículo de Escudero (1999). El autor no ofrece definiciones explícitas de la calidad, sino que lleva a cabo un análisis filosófico de este concepto, señalando que la calidad se ha convertido en una nueva filosofía, más implícita que patente. La llama “categoría difusa, general y abstracta”, la cual no posee un cuerpo de credenciales teóricas y se si-

túa más en la pragmática que en la semántica, más en los sentimientos que en la razón. El autor apunta que este término ha llegado a saturarse de diversidad de significados, y hace el llamado a explorar y dilucidar sus contornos, significados y referentes de valor.

Este recorrido por los trabajos de los autores iberoamericanos demuestra que las definiciones que se han otorgado al concepto de la calidad pueden ser caracterizadas desde diferentes puntos de vista, como, por ejemplo, definiciones basadas en los insumos, en los procesos, en los resultados, en el valor agregado, definiciones orientadas hacia el producto, hacia el consumidor, etc. En ellas, se nota una fuerte conexión entre la calidad empresarial y la calidad educativa y un énfasis en la imagen mercantil de la calidad de la educación. Los autores mencionados provienen de diferentes países hispanicos (Perú, México, Chile, Argentina, España), sin embargo, sus trabajos no se limitan a sus contextos nacionales y podrían ser extrapolados a otras realidades.

Calidad de la educación en el contexto norteamericano

En el contexto norteamericano también se han producido numerosos trabajos sobre el tema de evaluación y



la calidad de la educación. Así, el libro de Astin (1991) *Assessment for Excellence* es considerado como un clásico de la literatura sobre la evaluación, y su autor, como vocero del modelo de la calidad basado en el valor agregado. El autor analiza los conceptos tradicionales de la excelencia: en relación con los recursos y en relación con la reputación institucional. Astin critica estas concepciones y propone un enfoque alternativo, según el cual la excelencia se concibe en términos del desarrollo del talento. Bajo este punto de vista, las instituciones más excelentes son las que agregan más valor al conocimiento y desarrollo personal del estudiante.

En relación con una de las concepciones tradicionales criticadas por Astin, Roose y Anderson (1970) igualmente señalan que los estudios de la reputación de la institución no se ven como instrumentos útiles para garantizar la calidad y destacan la superficialidad de la confianza exclusiva en la reputación como medida de calidad.

La definición de la calidad ofrecida por Bogue y Saunders (1992) en su libro *The Evidence for Quality* también viene orientada hacia el valor agregado, pero a la vez toma en cuenta los procesos y los resultados. Estos autores definen la calidad como "... correspondencia con la especificación de la misión y el logro de las metas –dentro de los estándares aceptados de confiabilidad e integridad" (p. 20), ubicando la calidad dentro de un contexto histórico y ecológico. Los autores señalan que la búsqueda de la calidad es un viaje de complejidad tanto filosófica como técnica.

Hawarth y Conrad (1997) en su libro *Emblems of Quality in Higher Education* presentan una teoría de la calidad, la cual llaman "teoría de compromiso": una teoría fundamentada con un enfoque inductivo y abierto. Al igual que Astin (1991), estos autores subrayan la importancia del valor agregado para la definición de la calidad. Ellos proponen la siguiente definición de un programa de calidad: es aquel que desde la perspectiva de los diversos interesados contribuye a enriquecer las experiencias de aprendizaje de los estudiantes, afectándolos de manera positiva.

El concepto de la excelencia universitaria se aborda en el libro de Ruben (2004) *Pursuing Excellence in Higher Education*, donde se plantea una idea de la calidad basada tanto en los procesos como en los resultados. El autor describe diferentes dimensiones que se adscriben a la excelencia: (a) excelencia académica, (b) excelencia del servicio y (c) excelencia operacional. Se señala la atención especial hacia las mejores y las más destacadas personalidades de la academia como factor crucial de éxito. En el libro se presenta un modelo de la excelencia en la educación superior. Finalmente, se afirma que no existe un ideal homogéneo de la calidad; es improbable que los

modelos mentales de dos personas que opinan acerca de la calidad coincidan.

Una definición bastante comprehensiva de la calidad se encuentra en el libro de Bergquist (1995) *Quality Through Access, Access with Quality*:

Calidad existe en un colegio o una universidad en la medida en que los recursos adecuados y apropiados sean dirigidos exitosamente a la tarea de alcanzar los resultados relacionados con la misión de la institución, y en que los programas del colegio o la universidad hagan una diferencia significativa y positiva, relacionada con la misión, en las vidas de las personas afiliadas al colegio o universidad, y que sean creados, dirigidos y modificados de una manera consistente con la misión (los valores) de la institución (pp. 43-44).

Como se puede observar, en esta definición se toman en cuenta tanto los insumos, como los resultados, los procesos y el valor agregado de la educación.

El autor afirma que los agentes claves del proceso educativo deberían repensar las políticas y los procedimientos de sus respectivas instituciones en términos de cómo éstos promueven o, al contrario, inhiben, la unión esencial entre la calidad y el acceso.

En conclusión, los autores norteamericanos, al igual que los iberoamericanos, enfatizan los aspectos gerenciales de la educación, principalmente, el valor agregado. Admitiendo la complejidad filosófica del concepto, ellos, sin embargo, no desarrollan lo suficiente este aspecto tan importante, dedicándose en su mayoría a estudiar la parte pragmática del mismo.

Calidad de la educación en el contexto venezolano

En el contexto venezolano también se han generado algunos trabajos dedicados al problema de la calidad de la educación. El autor de uno de ellos, Salcedo (1998), en su artículo *Indicadores de gestión para las universidades venezolanas: un proyecto de alcance nacional*, habla de los orígenes de las definiciones de la calidad y hace un resumen de éstas. Aquí se encuentran dos grupos grandes de significados que se han otorgado a este concepto: (a) significados extrapolados del ámbito empresarial y (b) significados generados en el propio contexto de las instituciones. Según el autor, el primer grupo se desglosa en las siguientes definiciones:

1. Concepto tradicional de la calidad: producto distintivo, inaccesible para la mayoría. Entran en esta categoría los estándares de calidad de las universidades como Oxford o Cambridge. Alcanzar la excelencia sería en este caso sobrepasar aún más los estándares ya demasiado altos de la calidad.



2. Correspondencia con ciertas especificaciones o estándares. En este sentido, la calidad mejora si se elevan los estándares.
3. Como adecuación a un propósito institucional, el cual puede ser académico, de investigación o de otra índole.
4. Como satisfacción de las necesidades de los consumidores (definición propuesta por W. Deming). Según esta definición, la calidad se mide por la interacción entre el producto, el usuario y las instrucciones para su uso.
5. Como presentación de cuentas; es la definición más controversial, la cual supone una competición entre las instituciones por los recursos financieros.
6. Como transformación. Esta definición alude a la concepción dialéctica de los fenómenos y conceptualiza la educación como cambio significativo en la vida del estudiante; tiene un matiz utópico.
7. Como desarrollo del talento (definición propuesta por A. Astin).

En cuanto a las definiciones generadas en el propio seno de la universidad, éstas también son múltiples y se relacionan con los insumos, procesos y productos de una institución. El autor concluye que la definición de la calidad depende de las circunstancias; es un concepto multidimensional y dinámico, por lo cual es de vital importancia ubicarlo en el contexto socio-cultural e histórico de la sociedad.

En el trabajo de este autor se hace un intento de situar el concepto de la calidad en un contexto histórico-social concreto, sin embargo, nuevamente se observa una fuerte dependencia de las definiciones de la calidad originadas en el contexto educativo de las extrapoladas desde el contexto empresarial; de igual manera, llama la atención la falta del enfoque filosófico de este concepto.

Calidad educativa como categoría filosófica

Necesidad de desarrollar el concepto calidad como categoría filosófica

En primer lugar, a pesar de las contribuciones significativas en la dilucidación de la problemática de la calidad y la excelencia, no existe en la literatura revisada una definición a la vez unificada y actualizada de estos términos, ya que las definiciones ofrecidas abordan sólo algunas de las dimensiones del concepto, lo cual aumenta considerablemente su ambigüedad e imprecisión. En segundo lugar, la mayoría de los trabajos se concentra en la parte pragmática del problema —especialmente, cómo medir la calidad y cuáles son sus indicadores. Por otro lado, se percibe un fuerte énfasis en la imagen mercantil y gerencial de la calidad, la cual puede ser muy útil pero insuficiente: falta el desarrollo de este concepto como categoría filosófica. Además, llama la atención la desvinculación de los conceptos de la calidad y la excelencia del campo de la evaluación.

Las opiniones de diferentes autores acerca de la calidad y excelencia que se han abordado en los apartados anteriores representan aportes muy valiosos a esta problemática. Todas estas definiciones son válidas para entender el concepto de la calidad. Todas ellas reflejan el proceso eterno e inagotable de la búsqueda de la verdad a través de infinitas verdades absolutas y relativas. De igual manera, toda esta gama de definiciones demuestra la hipercomplejidad del concepto.

Sin embargo, el concepto de la calidad se impone como demasiado amplio e incluye tantas dimensiones que resulta muy difícil darle una definición única que abarque todos los aspectos implicados. Como se observa del análisis anterior, varios autores se han propuesto la difícil tarea de intentar elaborar esta definición única, sin embargo, dejando siempre por fuera la parte filosófica del problema. A continuación, como manera alternativa de definirlo y la vez dilucidar su esencia, se presentan algunas de las características más importantes de la calidad como categoría filosófica.

Características de la calidad de la educación como categoría filosófica

Calidad como categoría relativa

En la misma definición de la calidad que se encuentra en el Diccionario de la Lengua Española (2006) se percibe el carácter relativo de ésta: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como *igual, mejor o peor* que los restantes de su especie” (p. 365). Esta definición empezó a formarse en la época de la revolución industrial. En aquella época de rápido desarrollo capitalista se habló por primera vez de la calidad de los productos industriales y la necesidad de elevarla en las condiciones de una fuerte competencia entre los fabricantes de la misma línea de productos. Desde luego, siempre se han comparado unos productos con otros, percibiendo a unos mejores que otros; sin embargo, el término “calidad” se utilizó por primera vez en el sentido relativo precisamente en aquellos tiempos. La idea de comparación se arraigó tanto en este concepto que se empezaron a fijar estándares exteriores, reconocidos por la mayoría, para determinar si tal o cual producto era bueno o malo; actualmente, las dimensiones principales de la calidad industrial son las siguientes: (a) funcionamiento, (b) características, (c) conformidad a los estándares, (d) durabilidad, (e) costo y rapidez de la reparación, (f) aspectos estéticos, (g) calidad percibida (Bogue y Saunders, 1992).

Por todo esto, el concepto relativo de la calidad en nuestros tiempos tiene dos aspectos esenciales: (a) satisfacción de las demandas del consumidor, y (b) correspondencia con un estándar preestablecido.

Calidad como categoría continua

De acuerdo con el criterio especificado anteriormente, el concepto de la calidad ya no se presenta como discreto sino como *continuo*: se puede hablar de “alta” o “baja” calidad de un producto o servicio, decir que este producto es de peor calidad que aquel otro, afirmar que es necesario “elevar” la calidad, etcétera. En este sentido, es muy difícil estimar dónde exactamente termina la “buena calidad” y dónde empieza la excelencia, lo cual se refleja en la siguiente figura:



FIGURA 1. RELACIÓN ENTRE LOS CONCEPTOS DE CALIDAD Y EXCELENCIA.

Las gradaciones de la calidad en relación con los diferentes tipos de productos/servicios se presentan en la siguiente figura:

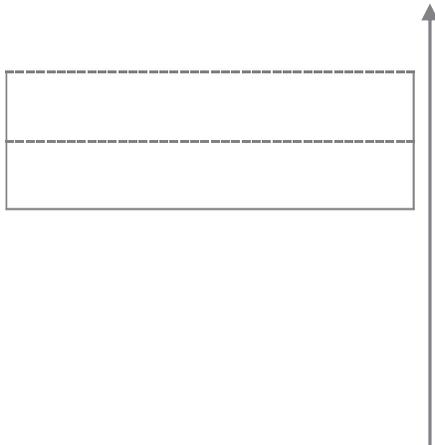


FIGURA 2. GRADACIONES DE LA CALIDAD EN RELACIÓN CON LOS DIFERENTES TIPOS DE PRODUCTOS/SERVICIOS.

Como se observa en este esquema, la calidad se presenta como un continuum que admite diferentes gradaciones, en otras palabras, no existen fronteras definidas entre lo que se considera producto o servicio ordinario (común), de calidad, o excelente; un producto ordinario puede llegar a ser un producto de calidad, pero para esta transición de una categoría a otra es indispensable un cambio cualitativo.

Calidad como categoría subjetiva

En la “relatividad” de la calidad está implícita la idea de su *subjetividad*, entendida en el sentido weberiano como “significado promedio o aproximado de algo que le otorgue un grupo de personas” (Weber, 1984, p. 26). En efecto, lo que parece de buena calidad a algunos puede pa-

recer de muy baja calidad para otros. Y dado que la idea de lo que es la calidad y lo que no lo es se forma en el proceso de comunicación entre los individuos de una sociedad, el concepto de la calidad se convierte en una *representación social*, o *realidad social*, construida intersubjetivamente y regida por normas consensuales.

Calidad como categoría social

Calidad es un concepto socialmente determinado, sujeto a demandas sociales, lo cual cambia con los cambios en la naturaleza de la sociedad. Las exigencias sociales conforman el motor que impulsa el desarrollo de la calidad.

Calidad como categoría dinámica

Como concepto dinámico, calidad tiene dos dimensiones: sincrónica y diacrónica. *Sincrónicamente*, en sociedades diferentes operan diferentes conceptos de la calidad que cambian a través de la distancia: lo que es de alta calidad para un francés puede no serlo para un japonés; cabe mencionar que en nuestra época de comunicaciones y cultura global estas diferencias se están atenuando. Ahora, *diacrónicamente* hablando, el concepto de la calidad cambia con el tiempo y por lo tanto es de naturaleza *histórica*; lo que se consideraba alta calidad en el siglo pasado ya no lo es en el nuestro, debido a la ley de las siempre crecientes necesidades del ser humano.

Calidad como categoría participativa

En una organización o comunidad existe toda una cadena de personas que aportan algo para el logro de la calidad como totalidad. En un plantel educativo, esta cadena podría incluir desde el director del mismo hasta el personal de limpieza.

Calidad como categoría axiológica

Salta a la vista el hecho de que cuando se menciona la calidad de algo, siempre se está emitiendo un *juicio de valor*, una apreciación positiva o negativa, por lo cual se puede considerar que este término pertenece al campo de la *axiología*, y de allí las dificultades para evaluarlo. A propósito, Cartter (1964) señala que la calidad es un “... atributo elusivo que no se presta fácilmente a medición. En el sentido operacional, calidad es una estimación subjetiva de alguien, ya que no existe una manera objetiva de medir algo que en su esencia es un atributo de valor” (p. 4).

Calidad como categoría evaluativa

En el término calidad está latente la idea de *evaluación*. Efectivamente, ¿para qué se estima la calidad de algo si no es para evaluarlo o catalogarlo como excelente, bueno, regular o malo? Por otro lado, se evalúa algo para dar y darse cuenta de las deficiencias existentes, para luego elevar su calidad.



Calidad como categoría dual

La calidad puede ser enfocada desde el punto de vista de los clientes o usuarios y desde el punto de vista de los fabricantes o prestadores de servicios y, definitivamente, la manera de percibirla no va a ser la misma.

Calidad como categoría sintética

En el concepto de la calidad interviene toda una serie de *criterios y estándares* exteriores, por lo cual es una categoría *sintética*, ya que reúne en sí todo un conjunto de propiedades, unas demasiado evidentes y otras casi imperceptibles. La calidad de cualquier objeto en realidad representa una jerarquía de características, de indicadores o de calidades más específicas. Así, por ejemplo, calidad de un producto alimenticio incluiría tales características como su sabor, su color, su presentación, grado de facilidad de su preparación, tiempo de su preparación, los nutrientes que aporta al cuerpo, tiempo de conservación, etc.

Calidad como categoría hipercompleja

En los numerosos conceptos de la calidad, se ha ahondado en varias dimensiones, por lo cual esta multiplicación de conceptos y dimensiones lleva a una verdadera hipercomplejidad de esta categoría.

Calidad como categoría teleológica

En el sentido teleológico, las líneas intermitentes de la Figura 2 deberían ir bajando cada vez más para que hubiera más productos y servicios de calidad; y más con el sello de excelencia, disminuyéndose así la cantidad de productos y servicios ordinarios. Sin embargo, es bien sabido que en la práctica esto no sucede así; si las líneas intermitentes bajan repentinamente, suben inmediatamente los requerimientos hacia la calidad y excelencia, por lo que los productos y servicios que se consideraban de calidad pasan a la categoría de ordinarios, y los excelentes, a la categoría de productos y servicios de calidad, y en consecuencia, las proporciones aproximadas entre las tres categorías se mantienen relativamente estables. Por lo tanto, lo excelente siempre es escaso, mientras que lo ordinario abunda. Como dijo Cartter (1964), “la excelencia, por definición, es un estado que sólo pocos pueden lograr” (p. vii). Por eso la excelencia permanece en el tiempo como un ideal difícil de alcanzar.

Calidad como categoría utópica

Anteriormente, ya se mencionó que la calidad se presenta como un continuum que admite diferentes gradaciones, mientras que la excelencia constituye la expresión máxima, el grado máximo de la calidad: un producto o servicio es excelente si responde a las exigencias más ele-

vadas y estrictas de la calidad. Por otro lado, la excelencia en cualquier área se concibe como un ideal, una meta que pocos alcanzan, algo en constante desarrollo hacia lo cada vez mejor, algo con lo que uno nunca está satisfecho; de allí su carácter de cosa *utópica*.

Calidad como categoría normativa

Calidad como norma debe corresponder a los requerimientos o estándares establecidos por la ley (ej. Normas ISO de calidad, promedio de notas mínimo para ingresar a un centro educativo, requisitos para un puesto de trabajo, etc.) También el sentido normativo de la calidad presupone correspondencia a las necesidades, conveniencia al uso o aptitud para alcanzar ciertos propósitos.

Calidad como categoría holística

A pesar de que el concepto de la calidad incluye múltiples dimensiones, se percibe como un todo. La calidad como totalidad se obtiene de la interrelación de un conjunto de procesos claves que la aseguran, formando un sistema de procesos de alta complejidad.

3. Conclusión

A lo largo de esta comunicación, se ha hecho un recorrido por las definiciones de la calidad. Algunas de ellas se orientan hacia el ámbito empresarial, otras hacia el campo educativo. Entre estas últimas, se analizaron las definiciones creadas en diferentes contextos geográficos y sociales. Todas ellas, indiscutiblemente, ayudan a entender este concepto tan amplio y difícil de definir. Sin embargo, como se puede observar, todas estas definiciones ofrecen una imagen parcializada del concepto y no ahondan en el sentido filosófico de la calidad, creando de esta manera ambigüedades en su concepción.

La descripción de las principales características teóricas del concepto de la calidad de la educación, sobre todo la ofrecida en la última parte del trabajo, eleva este concepto a un nivel más abstracto, definiéndolo como categoría filosófica. Cabe destacar que la esencia del concepto no se agota con las quince características descritas; sin duda alguna, habrá otros rasgos importantes que lo caracterizan. Por lo que se lograría aún mejor delimitación del concepto calidad por medio del estudio combinado del mismo, como categoría abstracta, a través de sus rasgos teóricos, y a la vez como categoría pragmática, a través de sus indicadores. ©

* Licenciada en lenguas extranjeras, MSc en Educación. Profesora ordinaria de la Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta.



Bibliografía

- Aguerrondo, I. (1993). La calidad de la evaluación: ejes para su definición y evaluación. *Revista Iberoamericana de Desarrollo Educativo*. Año XXXVII, N° 116, III.
- Astin, A. (1991). *Assessment for excellence*. Phoenix, AZ: The Oryx Press.
- Bergquist, W. (1995). *Quality through access, access with quality: the new imperative for higher education*. San Francisco: Jossey – Bass.
- Bogue, E. y Saunders, R. (1992). *The evidence for quality*. San Francisco: Jossey – Bass.
- Cartter, A. (1964). *An assessment of quality in graduate education*. Washington, D.C.: American Council on education.
- Casassús, J. (1995). *Acerca de la calidad de la educación*. Santiago: UNESCO.
- Delgado, K. (1995). *Evaluación y calidad de la educación. Nuevos aportes*. Lima: Logo.
- Real Academia Española. (2006). *Diccionario de la lengua española*. Madrid, España: Espasa-Calpe.
- Diker, G. (1993). Acerca de la diversidad del trabajo académico: una crítica a los sistemas nacionales de evaluación de la calidad. *Revista del Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Educación*, año II, N° 3.
- Escudero, J. (1999). La calidad de la educación: grandes temas y serios interrogantes. *Agenda Académica*, Vol. 6, N° 1.
- Garvin, D. (1992). *Competir en las 8 dimensiones de la calidad*. Diplomado Europeo en Administración y Dirección de Empresas.
- Hawarth y Conrad **Haworth, J. y Conrad, C.** (1997). *Emblems of quality in higher education*. Needham Heights, MA: Allyn and Bacon.
- Mayhew, L., Ford, P., y Hubbard, D. (1990). *The quest for quality: the challenge for undergraduate education in the 1990s*. San Francisco: Jossey – Bass.
- Mollis, M. (1993). Evaluación de la calidad universitaria: elementos para su discusión. *Revista del Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Educación de la UBA*. Año II, N° 3.
- Moreno, M., Hernández, I., Lengster, S., Moreno, O., y González, L. (s.f.) *Aproximación y un análisis epistemológico de la definición de calidad*. Recuperado el 10 de mayo del 2006 en <http://www.monografias.com.educacion.htm>
- Peters, T. y Waterman, R., Jr. (1982). *En busca de la excelencia*. Madrid: Norma.
- Ravela, P. (1994). *Bases conceptuales del sistema nacional de evaluación de la calidad de la educación básica y media*. Buenos Aires: Ministerio de Cultura y Educación de la Nación.
- Roose y Anderson **Roose, K. y Anderson, C.** (1970). *A rating of Graduate Programs*. Washington, D.C.: American Council on Education.
- Ruben, B. (2004). *Pursuing Excellence in Higher Education*. San Francisco: Jossey – Bass.
- Salcedo, H. (1998). Indicadores de gestión para las universidades venezolanas. *Agenda Académica*, Vol. 6, N° 1, pp. 177 –190.
- Schmelkes, S. (1992). *Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas*. México: Editorial SEP.
- Seymore, D. (1991). *Beyond assessment: managing quality in higher education*. *Assessment Update*, 3 (1), 1.
- Valdés, H. (2005). *Evaluación del desempeño docente y la carrera magisterial. Experiencia cubana*. Recuperado el 25 de mayo del 2006 en http://www.ciberdocencia.gob.pe/archivos/Eval_docente_Hector_Valdes_pdf
- Vizguin, V. (1982). *Guenezis y estructura kvallitativizma Aristotelia* [Génesis y estructura del cualitativismo de Aristóteles]. Moscú: Nauka.
- Weber, M. (1984). *La acción social: ensayos metodológicos*. Barcelona: Península.
- Yakovlev, E. (2002). *Vnutrivuzovskoye upravleniye kachestvom obrazovaniya* [Gerencia interna de la calidad de la educación superior]. Cheliabinsk: Ediciones de la Universidad Estatal de Cheliabinsk.