
CALIDAD EDUCATIVA, CALIDAD UNIVERSITARIA

Dra. Olga González Sarmiento

RESUMEN

El presente artículo trata sobre la Calidad del servicio educativo que brindan las universidades desde aspectos como lo aprendido por sus estudiantes, la calidad académica, las competencias profesionales, la empleabilidad de los egresados, la investigación y la responsabilidad social.

PALABRAS CLAVE

Calidad, universidad, formación universitaria integral.

ABSTRACT

The Quality in the educational service that universities offer is regarded considering aspects such as what is learned by students, academic quality, professional skills, graduates employability, research, and social responsibility.

KEYWORDS

Quality, university, comprehensive university formation.

Cuando contratamos un servicio cualquiera que sea, quizás lo que principalmente esperamos de él es “calidad”, un término que escuchamos con frecuencia pero que, por lo general, está sujeto a interpretaciones muy diversas.

Por ejemplo, en el caso de que utilicemos el término calidad, en relación con Universidad, algunas personas podrían considerar *calidad* como sinónimo de moderna infraestructura y tecnología, otras, podrían denominar *calidad* a la oferta de carreras de última generación, para otras, *calidad* podría ser sinónimo de que una institución sea reconocida por ofrecer formación integral a sus estudiantes, en otros casos, *calidad* podría implicar el prestigio que la universidad tiene como institución en sí, como “marca”, es decir, lo “reconocida” que sea en el medio y, finalmente, algunos podrían considerar que, *calidad* se refiere a que los servicios de sus egresados sean requeridos por las mejores empresas del medio.

Como podemos observar, el término calidad puede poseer múltiples interpretaciones y, asimismo, requerir la identificación de múltiples dimensiones para su estudio.

En este artículo, nos referiremos al concepto de calidad, en función al servicio que ofrece la universidad, específicamente, desde la dimensión de los retos a los que se enfrenta la educación universitaria para el siglo XXI.

Desde tal perspectiva, empezaremos por considerar el que quizás se constituya en el mayor de los retos: formar profesionales cuyo perfil responda a los requerimientos y demandas de una sociedad en constante cambio.

Por tal motivo, y dado que la concepción educativa vigente se centra en el alumno, iniciaremos el presente artículo procurando examinar la calidad de la educación brindada por la universidad, desde la perspectiva del aprendizaje.

LO APRENDIDO

Existen dos formas de concebir la educación universitaria: la primera, desde la perspectiva netamente académica y; la segunda, desde la formación universitaria integral.

Si nos circunscribimos al primer ámbito, lo que se equipare a calidad, probablemente esté dado por un currículo que responda “a lo que se espera” para tal o cual carrera en el aspecto netamente académico; en el mejor de los casos, con un agregado que capacite a los estudiantes en aspectos como aprendizaje autónomo, descubrimiento de nuevos saberes, etc.

La segunda forma de concebir la educación superior tiene que ver con que los estándares de calidad propicien la formación universitaria integral.

Desde esta perspectiva, solo se considerará que se ha cumplido con dicha meta, cuando la universidad, además, de la formación proporcionada en un campo disciplinar específico, se plantee también desarrollar otros aspectos que, indudablemente, enriquecerán a sus estudiantes y los convertirán en mejores profesionales; entre ellos, su pensamiento crítico, pensamiento reflexivo, conciencia ética, juicio moral, comunicación eficaz, resolución de conflictos, liderazgo, manejo del estrés, solución creativa de problemas; aspectos que resultan imprescindibles para enfrentarse con éxito a una sociedad demandante y a un mundo en permanente cambio.

Para precisar un poco más esta idea, citaremos las palabras de Daniel Goleman, “formar personas plenas, emocionalmente competentes, socialmente abiertas y moralmente autónomas”, quizás podríamos agregar a esta definición profesionalmente eficientes...

Sin embargo, para que el mencionado estilo de formación no se quede en simples deseos, se requiere que la universidad, a través de sus autoridades académicas, así como del alumnado organizado, planifique y programe actividades orientadas al logro de sus metas, a lo largo de toda la permanencia de los estudiantes en su centro de estudios.

Un indicador de calidad implicaría examinar en la currícula de las diversas licenciaturas de la universidad, si la formación ofrecida considera los aspectos antes mencionados como necesarios para enriquecer la preparación de sus estudiantes.

LA CALIDAD ACADÉMICA

Es un aspecto indudablemente controversial en cualquier análisis, dado que muchos centros de estudios superiores consideran que el servicio que ofrecen es de la más alta calidad –y aquí volvemos a lo de antes–, es complejo definir el término, pues no siempre coincidimos en nuestras percepciones de lo que reconocemos como **calidad**.

Una manera de evitar tal controversia, quizás esté relacionada con los procesos de evaluación curricular, con los asociados a la acreditación académica de la universidad y sus programas y, por supuesto, con lo requerido por los estándares internacionales, es decir, qué se considera una educación superior de calidad en la mayoría de países.

Por otro lado, determinar estándares de calidad en la formación profesional no es tarea sencilla, pues no se trata sólo de evaluar la formación brindada a nivel de competencias sino, sobre todo, se trata de evaluarla en función a la producción que realizan cotidianamente los estudiantes en los aspectos intelectual y científico y, por supuesto, evaluar en qué medida dicha formación responde a las necesidades del país y a la problemática existente en la sociedad peruana.

Aquí nuevamente, podría la universidad evaluar la calidad de la formación que ofrece, en función a lo que producen sus estudiantes y, por supuesto, sus docentes en los aspectos intelectual y científico.

COMPETENCIA PROFESIONAL Y EMPLEABILIDAD

Nuestra reflexión sobre calidad a nivel universitario nos conduce, inevitablemente, a hablar de **competencia profesional**.

Durante la formación de un estudiante, desde el nivel inicial hasta la educación superior, es posible identificar diversos tipos de competencias a ser adquiridas y/o desarrolladas; entre ellas, tenemos a las denominadas **competencias básicas**, que se refieren a los aprendizajes **imprescindibles** que debe adquirir todo alumno: comunicación lingüística, interacción con el mundo físico, competencia social y ciudadana, competencia cultural, autonomía, competencia matemática, etc. Asimismo, los estudiantes deben desarrollar durante su formación una serie de **competencias genéricas**, cuyo

dominio se orienta al logro de una autonomía creciente, tanto en el ámbito del aprendizaje como de su actuación individual y social. Entre esas competencias tenemos las siguientes: enfrentar las dificultades que se presentan, analizar críticamente los factores que influyen en su toma de decisiones, asumir las consecuencias de las mismas, elegir las fuentes de información más relevantes para un propósito específico, elaborar argumentos de calidad, etc.

Para fines de este artículo, nos interesa desarrollar aquel tipo de competencias que son propias de la formación universitaria y también sumamente importantes para la empleabilidad de la persona: las competencias profesionales.

Como es sabido, este tipo de competencias se refiere a la capacidad de llevar a cabo, en forma exitosa, una actividad de tipo laboral, donde se demuestre cuánto dominio se posee sobre un determinado aspecto de la profesión. Desde esta perspectiva, es clara la relación existente entre el desarrollo de las competencias profesionales y la empleabilidad de la persona; por tal motivo, el logro de ambos aspectos resulta ser, indudablemente, un posible índice de calidad en la educación universitaria.

En cuanto al tema tratado, Simone, D. (2001) define a las competencias profesionales como "sinónimo de capacidad, aptitud, competitividad, destreza, talento, idoneidad y habilidad".

Por su parte, Quiroz, E. (2007) señala -en coincidencia con Mertens, 2002 y Crocker, 2000- que, en la educación superior "la competencia profesional se percibe de forma integral, ya que pretende combinar la educación formal en las aulas, con el aprendizaje en el trabajo y la investigación permanente de los problemas de la realidad".

A lo citado, agrega la citada autora, que todo el conjunto permitirá a los estudiantes construir sus propias competencias de empleabilidad.

En tal sentido, otro posible indicador de calidad de la universidad, sería si los perfiles de egreso de las distintas licenciaturas, definen a los estudiantes desde el conjunto de competencias profesionales requeridas para un/a profesional del siglo XXI.

INVESTIGACIÓN PARA EL DESARROLLO

Según cifras proporcionadas por la UNESCO, en el año 2005 había en el mundo 135 millones de estudiantes matriculados en educación superior, observándose desde 1994, un crecimiento sostenido, específicamente, el 50% de ingresantes a la actualidad.

Tal dato constituiría una excelente noticia, si tenemos en cuenta los resultados de la Conferencia Mundial de Educación Superior del año 2009 organizada por la UNESCO, en donde se reconoce a la universidad como importante gestora para el desarrollo de un país; sin embargo, observamos que no siempre sucede de esta manera.

Desde otra perspectiva, la citada conferencia, señala que la Educación Superior debería asumir un rol de liderazgo que la conduzca a ayudar a su sociedad en la comprensión de una serie de "problemas polifacéticos" que pudieran tener dimensiones sociales, económicas, científicas y culturales y, que, desde su liderazgo, la universidad podría plantear formas viables de cómo afrontarlos con éxito.

Igualmente, la conferencia exhorta a la educación superior para que lidere, en base al conocimiento que posee, sobre aquellos aspectos complejos que constituyen retos mundiales, tales como: seguridad alimentaria, cambio climático, gestión del agua, diálogo intercultural, energías renovables y salud pública.

Aún así, la realidad nos dice que hay todavía una gran distancia entre el número de universidades que pueden existir en un país y sus correspondientes niveles de desarrollo. En el contexto descrito, un aspecto mediante el que podría ayudar la universidad, estaría dado por lo que constituye su esencia: la investigación.

Ana Rico (2002), sobre el tema, sostiene que investigar es "cuestionar y cuestionarse, plantearse interrogantes sustanciales en procesos de ensayo y de error; es la búsqueda del sentido, la articulación de las ideas, el desarrollo de las argumentaciones". La búsqueda a la que se refiere la socióloga Rico, en un contexto universitario, trae consigo, inevitablemente, respuestas concretas, comprometidas, de la universidad frente a los problemas de la sociedad que la acoge.

La Universidad Javeriana, por ejemplo, ha definido en su Misión, todos aquellos problemas a los que se compromete dedicar mayores sus esfuerzos, en una Visión a largo aliento. Entre ellos cita los siguientes: instrumentalización del ser humano, falta de identidad cultural, intolerancia ante la diversidad, discriminación social, irracionalidad en el manejo del medio ambiente, etc.

Se busca entonces, mediante la investigación, dar soluciones a problemas existentes en el ámbito social, de allí se priorizan los más importantes o urgentes, luego, se establecen Programas de Investigación, con sus respectivas líneas que los fundamenten y, finalmente, se formulan y desarrollan los correspondientes proyectos. De esta manera, lo que se investiga en la universidad

Lo que necesitamos, realmente, son universidades cuya esencia se encuentre profundamente comprometida con la persona humana y con el desarrollo de nuestro país.

se convierte en respuestas útiles para la solución de problemas reales, a través de las respectivas disciplinas y como parte de la labor de la universidad, que se convierte en gestora de propuestas y soluciones que la comprometen en la mejora del país.

Al respecto, Vidal y Quintanilla (2000), opinan que “la investigación que se realiza en la universidad es de importancia vital para todo el sistema de la ciencia, la tecnología y la industria, independientemente del tipo de enseñanza que lleve a cabo”. Palabras acertadas pues, en la medida que en la universidad produzcamos nuevos conocimientos, sólo así podremos colaborar en el desarrollo de nuestro país y, por supuesto, con el desarrollo autónomo de nuestra sociedad.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Otro de los desafíos para la universidad está dado por la responsabilidad social, la cual se presenta, en la actualidad, como una fuerte exigencia a las universidades, pues implica que deben comprometerse no sólo a formar profesionales de calidad, sino también a formar personas sensibles para con los problemas de los demás, profesionales comprometidos con su país y defensores de la inclusión social, que conciban a su profesión como elemento impulsor del desarrollo de su propia comunidad y, por ende, de su propio país.

François Vallaey (2008), sugiere enfocar la responsabilidad social en la universidad desde cuatro líneas de acción institucional:

1. La primera línea de acción está relacionada con la Gestión Interna, donde se hace necesario que la universidad se convierta en un modelo de desarrollo sostenible trabajando a diario por la protección del medio ambiente, por el respeto a la Ley 28705 que pide no fumar al 100% en centros de estudio, por el uso de papel reciclado, por el tratamiento de los desechos, por el cuidado de los recursos, (luces, proyectores que se quedan encendidos, llaves de inodoros que dejan correr el agua, etc.).

2. Una segunda línea de acción sugerida por Vallaey se refiere a la Docencia; en tal sentido, el prestigioso filósofo sugiere la capacitación de los docentes en el tema de la responsabilidad social, promoviendo la aplicación del Aprendizaje Basado en Proyectos, que permitiría orientar lo aprendido hacia la comunidad, quien se constituiría a su vez, en fuente de aprendizajes significativos y posibilidad de práctica estudiantil dirigida a la solución de problemas reales. En el fondo, una relación profunda, cercana, donde ambas partes ganen, se enriquezcan.

3. La tercera línea de acción propuesta por Vallaey tiene que ver con un tema sobre el que ya se ha ocupado el presente artículo: la investigación.

En esta ocasión, el citado autor sugiere una investigación para el desarrollo es decir, trabajar interdisciplinariamente en Proyectos para el Desarrollo de tal o cual localidad para que, la universidad, con su conocimiento y asesoría, contribuya, efectiva y valiosamente, con las poblaciones que lo necesiten.

4. Finalmente, la cuarta línea de acción propuesta por Vallaey está dada por la Proyección Social, orientada a fomentar el Voluntariado Estudiantil, donde los alumnos puedan aplicar sus conocimientos adquiridos sobre Aprendizaje Basado en Proyectos, redundando su labor no sólo en su cualificación como futuros profesionales sino también en el crecimiento y mejora de su entorno.

De esta manera, lo aprendido, la calidad académica, la competencia profesional, la empleabilidad, la investigación para el desarrollo y la responsabilidad social constituyen aspectos que nos pueden dar claros indicadores acerca de si una determinada universidad brinda un servicio educativo de calidad a sus estudiantes.

En este momento, nuestro país se encuentra en un franco proceso de bienestar económico; sin embargo, es claro que esa bonanza no está al alcance de todos los peruanos, entonces, cabría preguntarse, ¿qué puede hacer la universidad para ayudar a que se revierta tal situación?, ¿cómo puede hacer para desempeñar el rol que se espera de ella a nivel mundial, es decir, que se convierta en una gestora del desarrollo en un país?

Quizás la respuesta sea que un país emergente como el nuestro requiere de verdaderas universidades, no aquellas cuyos servicios son “inflados” por la mejor publicidad de hora punta, tampoco se requiere que cada año se reciban miles y miles de egresados en

carreras que ya se encuentran saturadas para el mercado laboral. No necesitamos tampoco Universidades-Negocio donde se ofrece como producto educativo lo que "está de moda", lo que "suena bien" para el momento, sin que exista un diseño curricular serio para cada licenciatura.

Porsupuesto, tampoco necesitamos "Universidades" que no cuentan con personal docente calificado, biblio-

tecas bien equipadas, unidades de recursos, fondos editoriales, bases de datos, etc.

Lo que necesitamos, realmente, son universidades cuya esencia se encuentre profundamente comprometida con la persona humana y con el desarrollo de nuestro país, solo así, en tiempos cercanos podremos hablar de realidades y no de quimeras en términos de desarrollo económico y social.

REFERENCIAS

- ANUIES (2001). *La educación superior en el siglo XXI*. México: Ed. ANUIES.
- Cañedo, Rubén A. (1996). *Educación y calidad: dos eslabones en la cadena del servicio de excelencia*. ACIMED 4 (1): Enero-abril. http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol4_1_96/aci01196.htm
- Crosby, P. (2000). *Hablemos de calidad*. Madrid: McGraw Hill.
- Crocker, R. y C. Hunot (2004). Mejorar la calidad preservando la identidad. Elementos teórico-contextuales y metodológicos para crear el Programa de Tutorías Académicas y la Orientación Profesional en la Licenciatura en Nutrición. En: *Revista Educación y Desarrollo*: Vol. 1, N° 2.
- Cuatrecasas, Ll. (2001). *Gestión integral de la calidad. Implantación, control y certificación*. Barcelona: Gestión.
- Dalceggio, P. (1995). *La formación pedagógica de los profesores de enseñanza superior*. En: Lázaro Lorente, Luis M. (Ed.): *Formación pedagógica del profesorado universitario y calidad de la educación*. Universidad de Valencia.
- Doherty, G. (ed.) (2000). *Desarrollo de sistemas de calidad en la educación*. Madrid: La Muralla.
- Escudero, T. (2002). *Evaluación institucional: algunos fundamentos y razones*. En: Álvarez, V. y Lázaro, A. (Coord.). *Calidad de las universidades y orientación universitaria*. Málaga: Ediciones Aljibe.
- Gairín, J. (2004). *La calidad, un concepto controvertido*. *Educación*, N° 24.
- García, C. (1998). *Situación y principales dinámicas de transformación de la Educación Superior en América Latina*. Caracas: Ediciones IESAC/UNESCO.
- García, L. (1997). *Investigar para mejorar la calidad la universidad*. Madrid: La Muralla.
- Gil, J. (2002). *La enseñanza universitaria en España: oferta, demanda y resultados*. En: Álvarez, V. *Calidad de las universidades y orientación universitaria*. Málaga: Ediciones Aljibe.
- Gínez, J. y Carrasco, S. (2003). *La calidad de la educación superior: un enfoque multidimensional*. En: *Formación pedagógica del profesorado universitario y calidad de la educación*. Universidad de Valencia.
- Goleman, D. (2006). *Inteligencia social. La nueva ciencia de las relaciones humanas*. Buenos Aires: Editorial Kairós.
- Le Boterf y otros (2003). *Cómo gestionar la calidad de la formación*. Barcelona: Gestión.
- López, F. (1997). *La gestión de calidad en educación*. Madrid, España: La Muralla.
- Orden, A. de la (1997). Desarrollo y validación de un modelo de calidad universitaria como base para su evaluación. En: *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*. Volumen 3. Número 1.
- Mertens, L. (1997). *Formación por competencias, surgimiento y modelos*. Disponible en CINTERFOR.1997.
- Programa Calidad y equidad en educación 2001-2002. Organización de Estados Iberoamericanos. Texto aprobado por la 68 Reunión del Consejo Directivo*. <http://www.campus-oei.org/calidad/calidad0102.htm>
- Quiroz, E. *Competencias profesionales y calidad en la educación superior*. Reencuentro 2007. On-line: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=34005012>. ISSN 0188-168X.
- Rico, A. (2003). *La situación de la investigación en la Universidad Javeriana. Trayectoria y perspectivas*. Memorias del III Congreso Javeriano de Investigación. Santafé de Bogotá.
- Sinone, D. (2001). *Key Competencies*. New York: Hogrefe y Huber.
- Vallaes, F. (2004). *La responsabilidad social universitaria. Hacia un concepto maduro para su gestión institucional*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Vidal, J.; Quintanilla, M. (2000). *The teaching and research relationships within institutional evaluation*. *Higher Education*, 40.
- Villaseñor, G. (2003). *La función social de la educación superior en México*. México D. F.: Ed. UAM-CESU-UV.

DRA. OLGA GONZÁLEZ SARMIENTO

Doctora en Educación de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón. Actualmente se encuentra desempeñando como docente e investigadora en la UNIFÉ.