



**IVÁN CEDEÑO
ORTEGA**

HACIA UNA TEORÍA EMERGENTE DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN VENEZUELA



IVAN CEDEÑO ORTEGA

ivcedeno@hotmail.com

Doctor en Educación

**Profesor en la Universidad Marítima del
Caribe**

Agosto-Septiembre 2017



INTRODUCCIÓN

El presente artículo explora el problema de la calidad de la educación superior venezolana. El propósito del mismo es plantear los elementos de una teoría emergente que permitiera conocer e interpretar como es percibida la calidad de la educación en las universidades venezolanas y que sirviera como referencia para los procesos de evaluación y acreditación que requieren las instituciones de educación universitaria. En este sentido se planteó la siguiente pregunta guía ¿Qué es calidad de la educación percibida en las universidades venezolanas en la actualidad? Para desarrollar esta tesis central se optó por un enfoque cualitativo e interpretativo. El interés medular se centró en descubrir los significados que otorgaron los actores (Autoridades, profesores y estudiantes) a la calidad de la educación superior. Para ello se utilizó *la grounded theory* (Strauss y Corbin, 1990) como procedimiento metodológico para teorizar a partir de la palabra de los sujetos informantes. Si bien el uso de *la grounded theory* supone no iniciar con una teoría, pues ella se construye en el proceso mismo de la investigación, en este artículo se adoptó una postura integradora desde el punto de vista metodológico que partió de un marco teórico referencial nutrido; lo cual permitió construir los elementos de una teoría emergente sobre la calidad de la educación superior, es decir, una teoría enmarcada en un particular contexto situacional. Se concluyó que la calidad de la educación superior es un concepto

multidimensional que depende en gran medida del entorno en una cultura determinada, sistema o cometido institucional, o de las condiciones y normas en una institución determinada, por lo tanto, la calidad debe adaptarse a cada institución, pues cada institución es única, tiene su propia historia y maneras muy suyas de entender y construir su misión; la calidad se sustenta en una visión construida socialmente. Esta construcción del concepto de calidad en educación superior, fue resultante de una interpretación que seleccionó, articuló e integró elementos de una realidad que emergió en el proceso de indagación.

REFERENTES DEL PROBLEMA DE LA CALIDAD EN EL CONTEXTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR VENEZOLANA

La preocupación por la calidad es un fenómeno ampliamente referido en la literatura teórica de la educación, constituye un tema central en el análisis del aparato escolar como organización (Cano,1999); en los estudios sobre problemas pedagógicos y curriculares, (Chacín, Fernández, Córdova, y Polo, 2001); en las disertaciones de organismos internacionales (Cepal-Unesco,1992; Unesco, 1995,1998); Banco Interamericano de Desarrollo,1998; Banco Mundial,2000; IESALC, 2006) y en variadas investigaciones sobre educación superior; Pérez (2002), Montilla (2003), López (2007) Villarroel (2008). Dicha temática está también presente en la actualidad en varios sistemas de educación superior en todo el mundo y los gobiernos parecen mostrar interés por el importante papel que pueden



desempeñar los sistemas de gestión de la calidad en educación.

Durante los últimos años se han llevado a cabo iniciativas de mejora de la calidad en diversas universidades en el mundo y en especial en América Latina. Asimismo, actualmente se detecta en la Universidad venezolana una preocupación no sólo por mantener y aumentar la calidad de la docencia y la investigación, sino en general la de todos los servicios que presta. Las numerosas actividades relacionadas con la evaluación de la calidad universitaria que se han emprendido en los últimos años son una prueba de ello. Esta situación se ha traducido en un incremento importante de organizaciones universitarias que abordan el problema de la calidad y de su evaluación como retos decisivos en su dirección y gestión.

En el caso venezolano, esta preocupación no es un hecho aislado de la realidad internacional, por el contrario, encontramos una diversidad de reseñas importantes sobre el tema de la calidad en la educación. Desde 1958 en adelante está presente en los discursos ministeriales y en las Memorias y Cuentas de los Ministros de Educación (Bravo, 1995).

Además, en la propia Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en los artículos 102, 103, 106, y 109, se establece la necesidad de una educación de calidad para todos los ciudadanos, así como también en el Plan de Desarrollo Social y Económico de la Nación 2001-2007 se hace referencia a que la política de educación superior está orientada a la

pertinencia social, a la equidad y al mejoramiento de la calidad y la eficiencia.

Por otra parte, la sociedad venezolana se halla inmersa en un entorno cada vez más complejo y dinámico; asistimos a un proceso de cambio e innovación en la educación venezolana, las instituciones públicas están en proceso de ajuste con el nuevo texto constitucional del año 1999; según la Comisión Nacional de Currículo (2002) la transformación universitaria se basa en tres elementos fundamentales: 1) Nuevas realidades complejas, cambiantes e inciertas; 2) Proceso de modernización con nueva base tecnológica; y 3) Nuevos conocimientos basados en la integración disciplinaria.

De igual forma la masificación de la educación superior, el desarrollo de programas que apuntan en la dirección de atender la equidad en la educación superior y reducir considerablemente las desigualdades en el ingreso, así como la diversificación de las carreras y oportunidades de estudio, son signos de este proceso dinámico. En este sentido, se plantea la necesidad de que el Estado asuma una estrategia evaluativa que asegure la calidad, eficiencia y eficacia del sistema educativo (Villarreal, 2008).

Del mismo modo, en la educación superior venezolana se observan desde hace más de 20 años una serie de prácticas que están asociadas a procesos de evaluación y de alguna forma a la gestión y conceptualización de la calidad; algunas experiencias son puntuales y otras de más peso y alcance nacional, pero en líneas generales la búsqueda de



la calidad constituye un *leitmotiv* para las universidades nacionales.

Como ejemplo de lo anterior se puede señalar el diseño de un Sistema de Indicadores Cualicuantitativos para la Evaluación Institucional de la Universidad Venezolana (CNU-OPSU, 1994); el Sistema de Acreditación de Estudios de Postgrado (1996); el Plan de Transformación y Desarrollo de la Universidad Central de Venezuela (1997); el Proyecto Interinstitucional Indicadores de Gestión para las Universidades Venezolanas (1997) liderado por la Universidad Simón Bolívar, el Sistema de Gestión de la Calidad implementado por la Universidad Marítima del Caribe (2002); el Sistema de Evaluación de la Calidad de la Enseñanza de la Ingeniería (SECAI, 2000) y las diferentes experiencias de autoevaluación de la UPEL (1985); Simón Rodríguez (1990); Simón Bolívar (1985) y de muchas Facultades y Escuelas (Villarroel, 1998; Espinoza, 1990; y Astin, 1991).

A pesar de estos esfuerzos e iniciativas, persiste la inexistencia de una teoría que defina la calidad en educación en la sociedad venezolana, que permita orientar su evaluación. Según Villarroel (1994), el concepto de calidad que domina en la educación venezolana es una confusa mezcla de relevancia e impotencia, que bajo la excusa de la relatividad del término no concreta un concepto que se pueda operar gerencialmente.

EL PROBLEMA DE LA DEFINICIÓN DE CALIDAD

La noción de calidad que se utiliza actualmente en educación proviene del ámbito empresarial; proporciona una filosofía global que fomenta la mejora continua en las organizaciones e involucra a todos sus miembros, centrándose en la satisfacción tanto del cliente interno como del externo. También es importante destacar que no existe una definición única de calidad. A este respecto, Garvin (1988) describió por lo menos cinco enfoques que definen la calidad en las organizaciones empresariales, según este criterio la calidad puede entenderse como excelencia, como característica o cantidad en un atributo, como expectativa del cliente, como conformidad de acuerdo a las especificaciones y como valor.

En cuanto a qué se entiende por calidad en educación, al igual que con la propia definición general, se puede constatar la complejidad y dificultad para determinar y definir qué es el referido concepto. Tal como lo plantean: Edwards (1991); Castellano (2001); Van Vught (1993) Cano (1999); Pérez Esclarín (2003); Senge (2002) y Ganem (2004) no existe un concepto claro de calidad en educación. A pesar de que la definición de la calidad en educación constituye una fuente inagotable de polémicas y desacuerdos, que parte de la conceptualización del término mismo de la calidad, Van Vught (1993) señala que el concepto de calidad parece tan esquivo como persuasivo, que no existe un acuerdo universal sobre el significado de la calidad o una respuesta final sobre la definición de este concepto; sin embargo, la gente parece ser capaz de conocer la calidad cuando la ve, lee o escucha.



Igualmente, la definición de calidad en la educación superior, se emplea en forma elusiva para identificar una institución: “no sé qué es calidad, pero en cuanto la veo la reconozco” (Pérez Lindo, 1998); como categoría: calidad en términos de sus componentes (Astin, 1991); la calidad como eficiencia, efectividad (Villarreal, 1998) y calidad como excelencia, mérito y adecuación a los propósitos (Harvey y Green, 1993).

Gran parte de los desacuerdos en torno al concepto de calidad en educación proviene de la misma traslación de los principios del enfoque empresarial a la esfera educativa, proceso en el cual tres grandes premisas se implementan: a) Gestión (el cuerpo directivo está totalmente comprometido) b) Calidad (los requerimientos del cliente son comprendidos y asumidos exactamente) c) Total (todo miembro de la organización está involucrado, incluso el cliente y el proveedor, cuando esto sea posible).

Por otro lado, construir una teoría de la calidad de la educación en la Universidad venezolana se justifica ampliamente porque estamos en presencia de un escenario internacional de crecientes presiones económicas para evaluar el destino de los fondos públicos, mejorar los procesos educativos, aumentar la competitividad de las instituciones de educación superior. De igual forma, es importante destacar que vivimos una época, en la cual se ha agudizado más aún la disparidad entre los países industrialmente desarrollados y los países subdesarrollados menos adelantados (UNESCO, 1998). Estos cambios, conjuntamente con el proceso

intenso y acelerado de transformaciones que se ha desplegado en las últimas décadas en todos los ámbitos de la vida, resultante de la globalización y de las crecientes innovaciones tecnológicas, ha impactado profundamente la educación superior.

Es en este escenario, que la calidad de la educación se ha convertido en una demanda y exigencia social de nuestro tiempo, como lo expresó un trabajo de CEPAL/UNESCO, (2005) denominado *Invertir Mejor Para Invertir Más*, en el que se puede leer lo siguiente:

Con objeto de impulsar un salto en calidad y equidad de la educación, las reformas educativas en la que todos los países de la región se han embarcado, con distinta intensidad y enfoque, en general concurren en transformar diversos ámbitos del sistema, a saber: los contenidos y procesos de enseñanza y aprendizaje; el financiamiento del sistema y los mecanismos de asignación de recursos; la distribución de funciones entre el Estado y la iniciativa privada; la descentralización de la gestión; y en algunos casos, de la planeación educativa; el monitoreo de la calidad de la oferta educativa mediante la revisión de prácticas pedagógicas y la evaluación de logros; y, en medida incipiente, la adecuación curricular a condiciones socio culturales de los educandos y a los requerimientos laborales. (p. 7)

A lo anterior se debe agregar que la noción de la calidad, y especialmente de la evaluación de la calidad, obedece a razones de competitividad y productividad articuladas a los requerimientos del mercado; tiene su



asiento no sólo en la noble intención de mejorar los procesos educativos, ni en un ingenuo afán por incrementar los beneficios en educación, sino en el interés por adecuarse a un nuevo escenario en el que prevalece un conjunto de criterios que invocan como referentes la necesaria rendición de cuentas, la aplicación de técnicas provenientes de la gestión privada, fundamentalmente la empresarial y el imperativo de aumentar la competitividad intra e interinstitucional (Cortázar, 2002).

ELEMENTOS PARA UNA TEORÍA DE LA CALIDAD DE LA EDUCACION SUPERIOR

En general todo fenómeno que puede ser teorizado tiene causas que lo influyen y un contexto en el cual está inmerso (Strauss y Corbin, 1999); en este sentido las creencias acerca de lo que es calidad de la educación superior se dan en el marco de profundos y prolongados cambios a nivel mundial; el sector universitario se ha visto arrastrado a hacer frente a los retos de la globalización y garantizar la competitividad de los países, independientemente de su nivel de desarrollo, la preocupación por la calidad (que nació en la industria) ha adquirido gran importancia, tal como lo señala el Banco Mundial en sus informes de 1987 y 1999.

La UNESCO, en la Declaración Mundial de 1998 sobre educación superior para el siglo XXI, destaca la importancia de la calidad en la educación superior y la necesidad de desarrollar mecanismos para que ésta se garantice; lo cual reiteró en el 2006 en el marco de la III Conferencia Internacional sobre

Educación Superior organizada Global University Network for Innovation - GUNI -, que eligió como tema central la acreditación para garantizar la calidad.

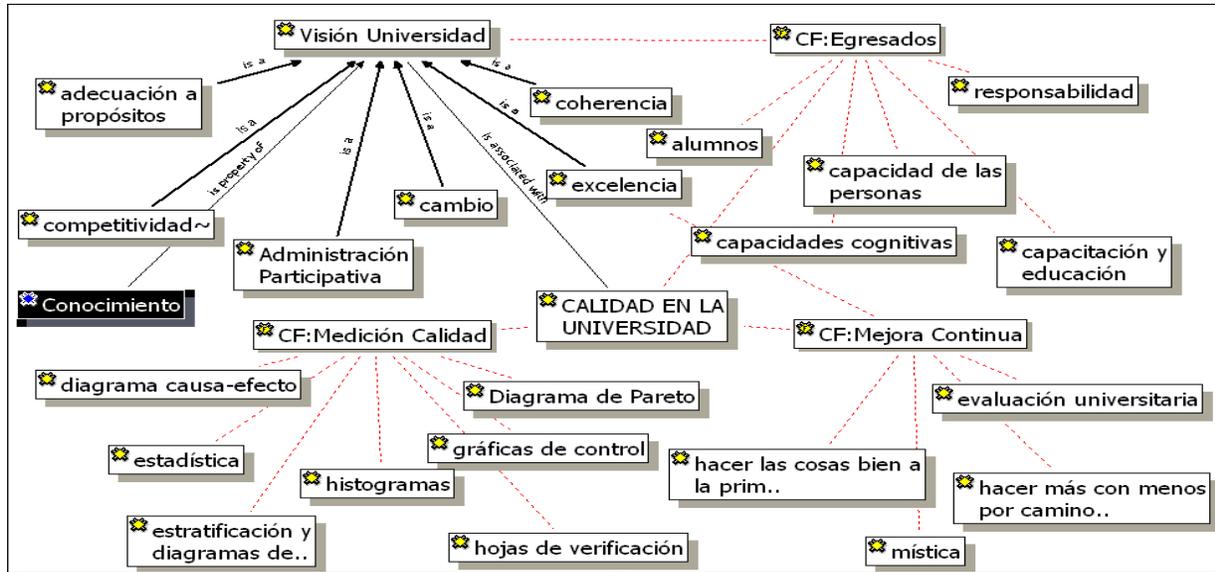
Igualmente, la UNESCO (1995) manifiesta que la calidad se ha convertido en una preocupación fundamental en el ámbito de la educación superior, debido a que la satisfacción de las necesidades de la sociedad y las expectativas que suscita la educación superior dependen en última instancia de la calidad del personal docente, de los programas y de los estudiantes, así como de la infraestructura y del medio universitario.

A esto se le debe agregar que el énfasis, que en los últimos años se ha dado al tema de la calidad en educación superior es el resultado de cómo han ido evolucionando las estructuras educativas y formativas, motivadas por el control que ejercen en las políticas públicas los diferentes agentes que en ella intervienen, estamentos académicos y usuarios, generando la necesidad de rendir cuentas al sistema universitario, lo cual conlleva en el nuevo contexto educativo, no solo a conocer los resultados de la educación sino a aprender a gestionar los procesos a través de modelos de gestión de la calidad.

En este orden de ideas, la búsqueda de la "calidad" tiene aspectos múltiples y las medidas para acrecentar la calidad de la educación superior dependen en gran parte de las creencias y las interpretaciones que tienen los actores universitarios de este fenómeno. En el siguiente esquema teórico de partida, podemos observar la percepción que tienen los actores universitarios de la

calidad, relacionando esta última con una visión en las instituciones universitarias.

Esquema teórico N° 1 Percepción de la calidad en la universidad



Fuente: Elaboración propia

La calidad es de diferentes maneras, es decir se ve como excepción, perfección o mérito, adecuación a propósitos, como producto económico y como un transformador o un cambio; es decir: Una institución de educación superior de calidad es aquella que potencia el desarrollo de las capacidades cognitivas, sociales, afectivas, estéticas y morales de los alumnos, contribuye a la participación y a la satisfacción de la comunidad, promueve el desarrollo profesional de los docentes e influye con su oferta educativa en su entorno social.

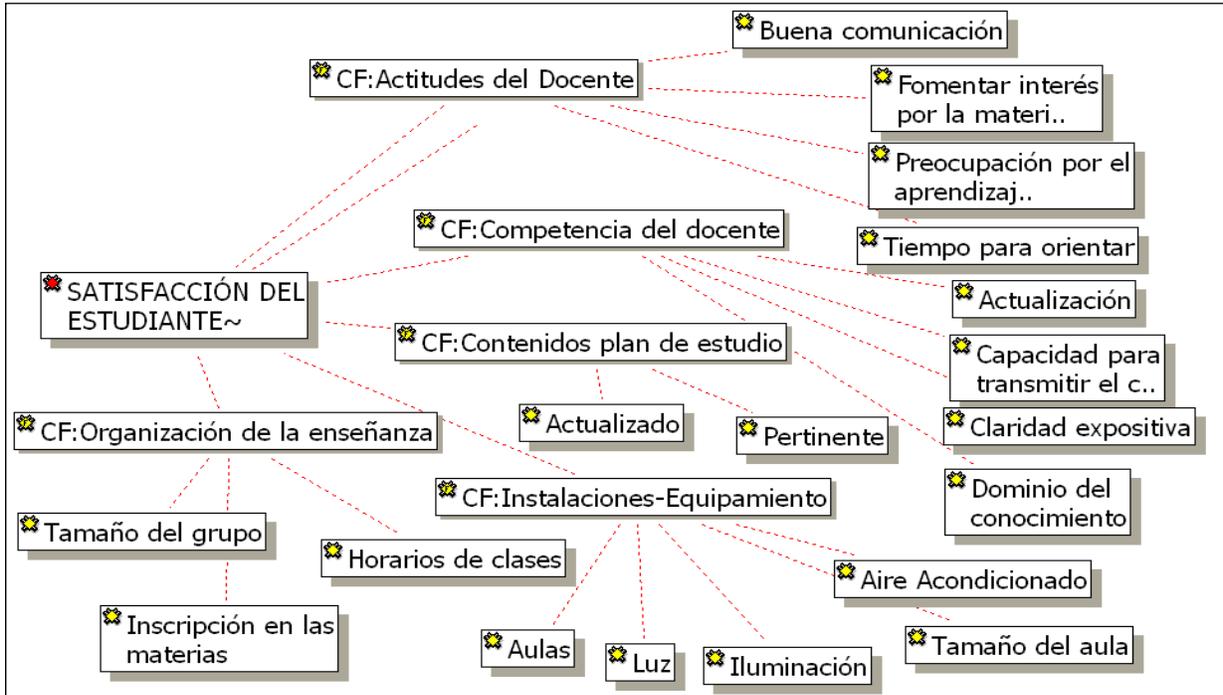
Existe una densa cantidad de definiciones, cada una de éstas pone más énfasis en algunos aspectos concretos, por lo que los elementos que se pueden asociar van desde: coherencia,

integridad, eficacia; como producto y proceso. Por lo que, de estos elementos, calidad es un sistema de relaciones múltiples entre los grados de los componentes ordinarios de la educación.

Otro elemento que podemos ver en el esquema anterior es el relacionado con la competitividad, los actores universitarios en general conectan la visión de competitividad con la visión de la Universidad y ésta a su vez con la calidad, se reconoce que la calidad es una práctica asociada al mejoramiento continuo, al valor agregado: entendido como la capacidad de la institución de influir favorablemente en sus miembros (alumnos y profesores) y a la transformación, es decir, se basa en la noción de cambio cualitativo e incluye

además de los cambios físicos la trascendencia cognoscitiva.

Esquema teórico N° 2 Satisfacción del estudiante



Fuente: Elaboración propia

La UNESCO (2005) en el documento Educación para todos - El Imperio de la Calidad-, señala que la calidad educativa también está presente en lo que se aprende como una práctica derivada del proceso que realizan los estudiantes, en la calidad de los procesos que apoyan dicha práctica, en sus resultados académicos y en el proceso general de percepción que tienen éstos del proceso de gestión.

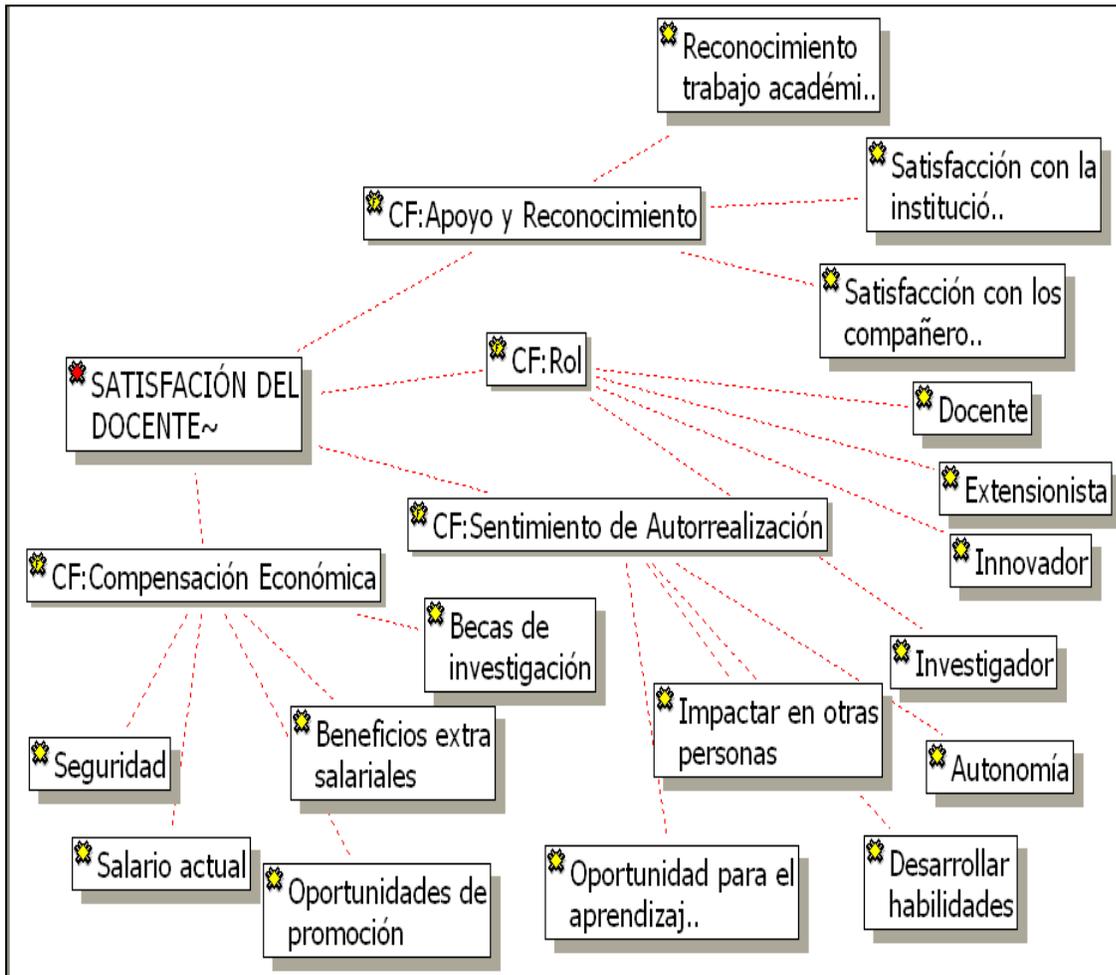
Dentro de esta perspectiva, la satisfacción del estudiante constituye otro elemento definidor de la calidad de

la educación superior, esta satisfacción es un patrón de supuestos básicos compartidos que funciona suficientemente bien para ser considerados válidos en la construcción de una definición. Esta categoría hace referencia a la forma en que uno de los actores establece características propias o valores y a la percepción que conjuntamente tienen sus miembros sobre estos mismos valores. En el esquema siguiente se identifican estos valores: Actitud del docente, competencia del docente, contenido del plan de estudio, organización de la enseñanza e instalaciones-equipamiento.

Vista las percepciones de los estudiantes, en el siguiente esquema consideramos ahora las creencias de otro

actor fundamental, como lo es la satisfacción docente:

Esquema teórico N° 3 Satisfacción del docente



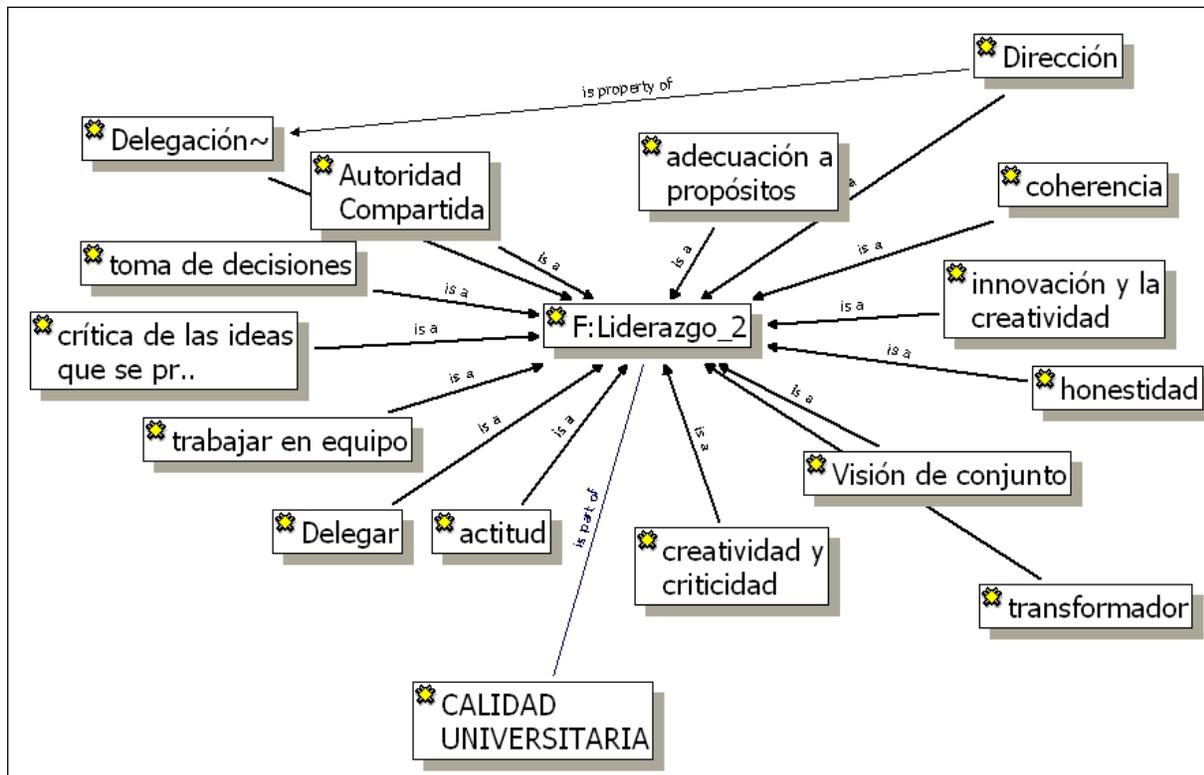
Fuente: Elaboración propia

Las subcategorías apoyo y reconocimiento institucional, rol, sentimiento de autorrealización y compensación económica, son aspectos de una cultura de calidad en los centros de educación superior, el uso de prácticas y herramientas de calidad en el actuar diario, le permite al docente colaborar con su organización para afrontar los retos que se le presenten en el cumplimiento de su misión. En consecuencia, calidad de la educación superior se manifiesta a través de la práctica docente que está preestablecido por condiciones de tipo legal, organizativo y curricular; este último, estipula las prácticas que se realizan en un contexto determinado.

una teoría emergente de la calidad de la educación superior, que es el relacionado con el liderazgo, Deming (1989) en los 14 principios propuestos para la gestión de la calidad, concluye que para lograr el último, referente a “Actuar para la transformación” es fundamental contar con el compromiso y el liderazgo a través de 5 estrategias que se resumen según Rey (2000) en: Diseñar o proyectar el futuro y concretar procedimientos de mejora continua; explicar a todos los trabajadores la filosofía de la calidad; implicar a todos en el proyecto; comenzar a trabajar en aquellas actividades que más puedan incidir en la mejora de la calidad y saber esperar, puesto que todo cambio requiere tiempo y las mejoras pueden tardar en producirse.

Siguiendo con el análisis, hay otro elemento configurador importante en

Esquema teórico N° 4 Liderazgo



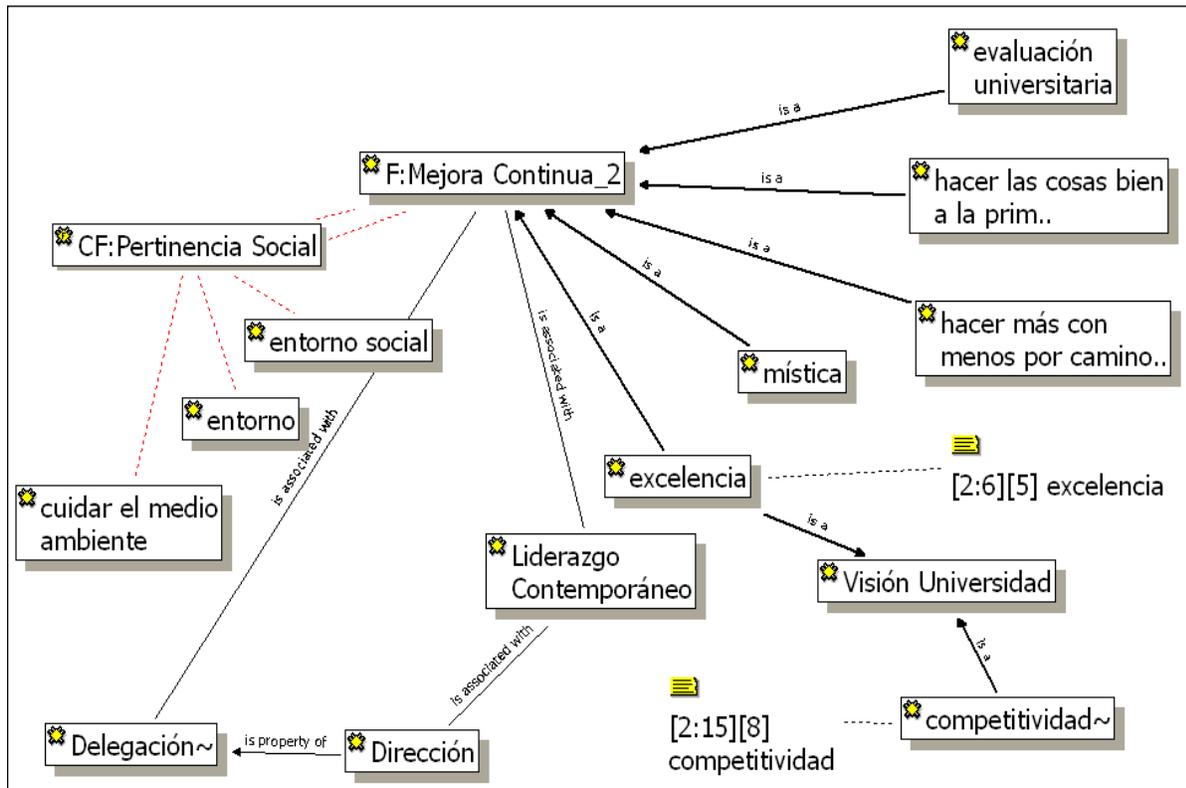
Fuente: Elaboración propia

El liderazgo de las organizaciones educativas universitarias debe fijar la dirección, establecer la orientación hacia el cliente, determinar valores claros y visibles y establecer altas expectativas de desempeño. La dirección, valores y expectativas de desempeño deben equilibrar las necesidades de todos los grupos de interés. Los líderes requieren garantizar el desarrollo de estrategias, sistemas y métodos para alcanzar el desempeño de excelencia, estimulando la innovación y construyendo conocimientos y capacidades organizacionales,

es decir, asegurando la sostenibilidad organizacional.

Los valores y estrategias deben ayudar a conducir todas las actividades y decisiones de la organización educativa. El liderazgo debe inspirar y motivar a todos los colaboradores; así como estimular a contribuir, desarrollarse y aprender, a ser innovadores y creativos. En atención a estos señalamientos, conjuntamente con el liderazgo encontramos los procesos de mejora continua, condición fundamental para definir la calidad de la educación superior.

Esquema teórico Nº 5 Mejora continua



Fuente: Elaboración propia



Como se ha sostenido en páginas anteriores, en el campo de la educación superior, al igual que en otros sectores económicos, se ha tenido que enfrentar los retos de la globalización y cambios de paradigmas, estos retos y cambios presionan sobre la eficacia de las instituciones y a ofrecer servicios de calidad, la cual se logra según González (2000) a través de diversos factores internos y externos, que exigen una mayor atención a la calidad de la educación y a la definición e implementación de mecanismos, procedimientos y sistemas para garantizarla, reconociendo que la calidad en su estado final se proyecta en un proceso de mejoramiento continuo de la institución.

Se puede decir, entonces, que la calidad de la educación superior pasa necesariamente por el mejoramiento continuo, lo cual se conecta con las experiencias de autorregulación y autoevaluación. A este respecto Tunnermann (2006) sostiene que la autoevaluación es un proceso que tiene por objetivo el estudio de una institución o de algunas de sus unidades (facultad, escuela, departamento, programa), de manera organizada y conducido por sus integrantes, en la perspectiva de la propia institución, de acuerdo a un conjunto aceptado de estándares de desempeño, y tiene como principio el mejoramiento y la transformación.

Atendiendo a estos planteamientos, sostenemos que pensar, diseñar e implementar un sistema de gestión de la

calidad educativa se fundamenta en cuatro pilares:

- a) Una concepción epistemológica basada en el enfoque sistémico que a su vez se fundamenta en el paradigma de la complejidad.
- b) Una dimensión ética caracterizada por un entramado coherente de valores individuales y compartidos que definan un estilo organizativo.
- c) Una dimensión orientada a los resultados.
- d) Una dimensión metodológica que se inspire en el concepto de mejora continua.

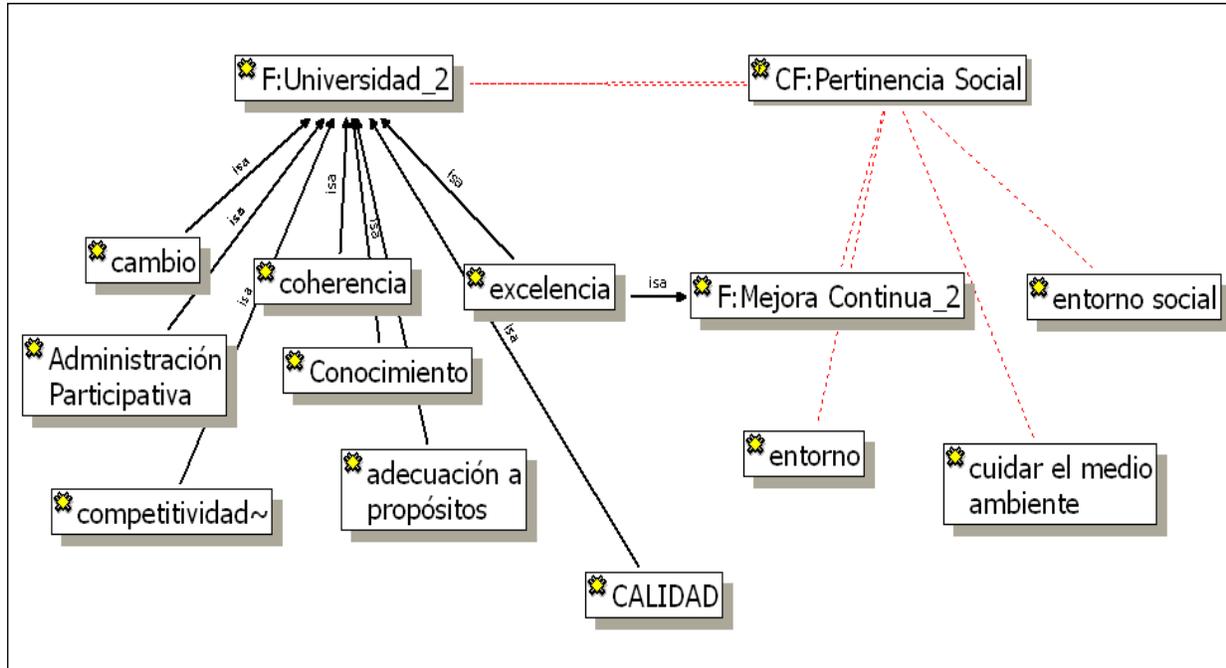
Siendo las cosas así, resulta claro que junto al liderazgo y el mejoramiento continuo se encuentra la pertinencia social de la Universidad, es una característica de la calidad de una institución su compromiso con los clientes, que en este caso es la propia sociedad; la Universidad se concibe como una entidad colectiva al servicio de la sociedad que debe educar, formar e investigar con autonomía, ética y responsabilidad; ha de ser un instrumento crítico que ayude a la sociedad a delinear y prever su futuro para el desarrollo social, productivo y económico, además, debe constituirse en una red en expansión con una organización flexible, dinámica y versátil.

Esta pertinencia social se expresa en cuanto a la visión, Marín y González (2000) considera que las universidades deben definir una nueva visión que contemple las siguientes finalidades: permitir la igualdad en el acceso, mejorar la participación, avanzar en el

conocimiento, tener orientaciones a largo plazo basadas en su pertinencia, reforzar la cooperación con el mundo laboral y el análisis y previsión de las necesidades sociales, diversificar para mejorar la

igualdad de oportunidades, desarrollar el pensamiento crítico y la creatividad, y hacer del personal y de los estudiantes los protagonistas principales de su acción. Ver esquema teórico No. 6:

Esquema teórico N° 6 Universidad y pertinencia social

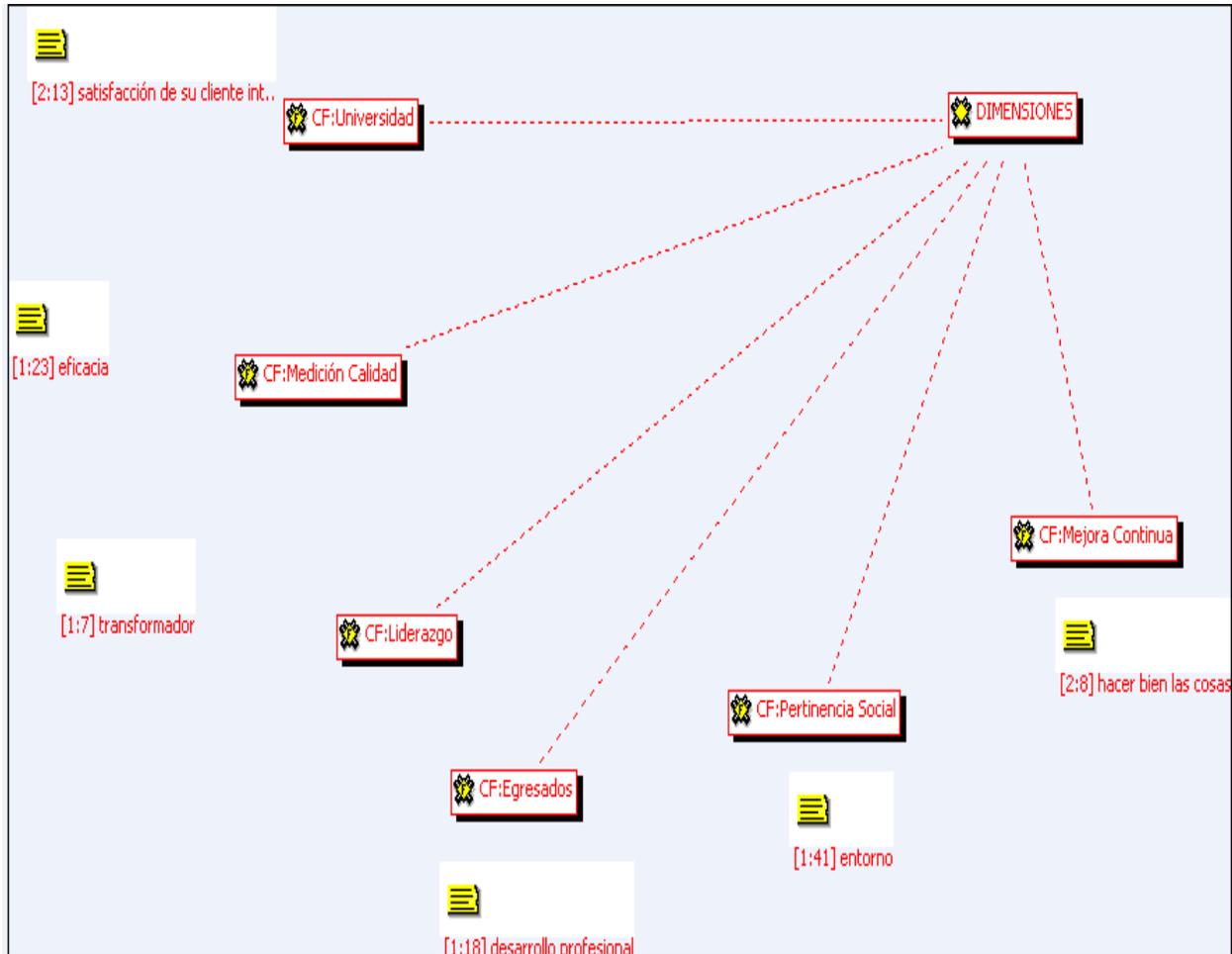


Fuente: Elaboración propia

A partir de la construcción del concepto calidad de la educación superior, que emerge del proceso de categorización, nos podemos dar cuenta de la gran ambigüedad del mismo, por lo tanto, la calidad debe adaptarse a cada institución, pues cada institución es única, tiene su propia historia y maneras muy suyas de entender y construir su misión;

la calidad se sustenta en una visión construida socialmente. La calidad de la educación superior es un concepto multidimensional que depende en gran medida del entorno en una cultura determinada, sistema o cometido institucional, o de las condiciones y normas en una institución determinada. Ver esquema teórico No. 7:

Esquema teórico N° 7 Dimensiones de la calidad de la educación

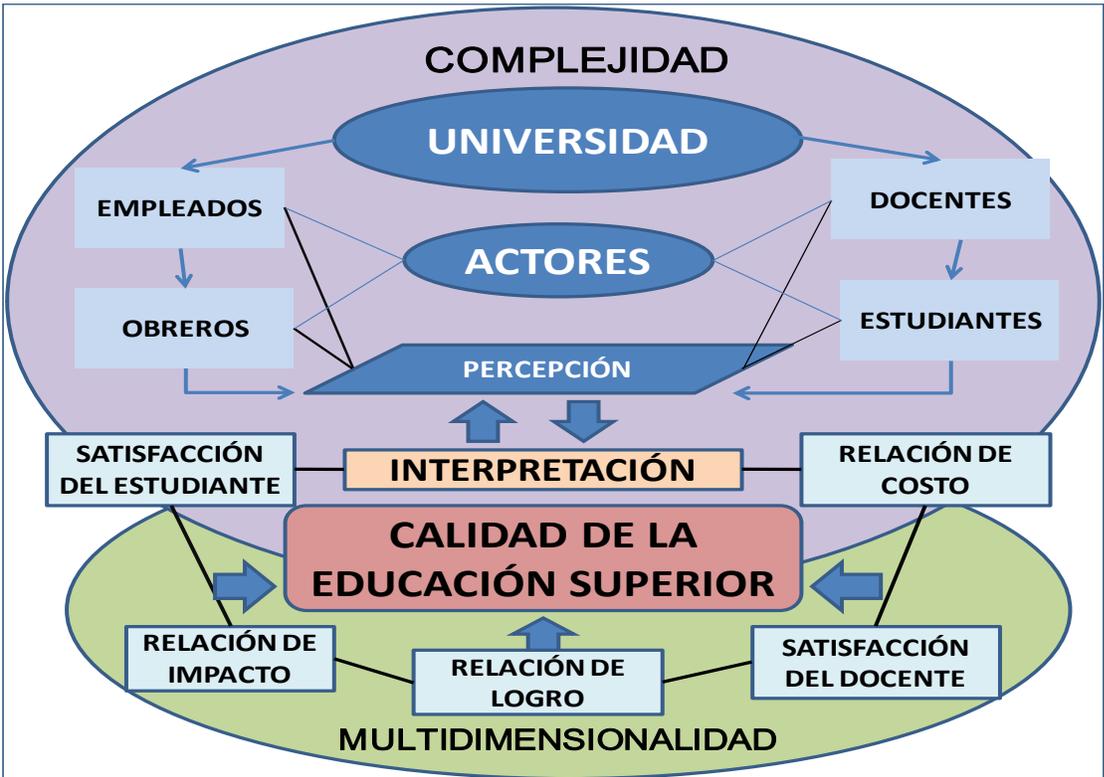


Fuente: Elaboración propia

En la perspectiva que aquí se adopta, se configura una visión pluridimensional del concepto de calidad de la educación superior (se entiende que resulta particularmente compleja una definición de esta naturaleza, adicionalmente hay que añadirle la dificultad derivada de la naturaleza intangible de la misma calidad) con base a la percepción y juicios de valor que hacen los actores universitarios, en

este sentido, la calidad de la educación superior se puede definir como un juicio global o actitud referida a la superioridad del servicio o prestación que recibe el usuario. En el siguiente esquema podemos observar los elementos sustantivos que conforman esta definición:

Esquema teórico N° 8 Elementos sustantivos de la calidad de la Educación Superior



Fuente: Elaboración propia

En atención a lo expuesto y bajo el seguimiento de la Teoría Fundamentada (Strauss y Corbin, 1994) hemos construido el esquema anterior, cuyo propósito ha sido darle sentido a los datos que suministraron los actores claves. Esencialmente se define calidad de la educación superior en función de los usuarios y agentes que participan en el proceso, en este caso estudiantes, docentes y empleados. La relación que se establece entre el cliente y el personal

que presta el servicio, determina en gran medida si éste percibe satisfacciones.

Tradicionalmente en las universidades se ha considerado al docente como una de las personas que más influyen con sus expectativas en los estudiantes, por esta razón la prestación del servicio educativo los involucra directamente, reconociendo que son los recursos más importantes que poseen las instituciones de educación superior gracias a su labor en cuanto al alcance de



los objetivos institucionales y facilitadores en el proceso de formación de los alumnos, de ahí que contribuya a la mejora de calidad en la enseñanza universitaria.

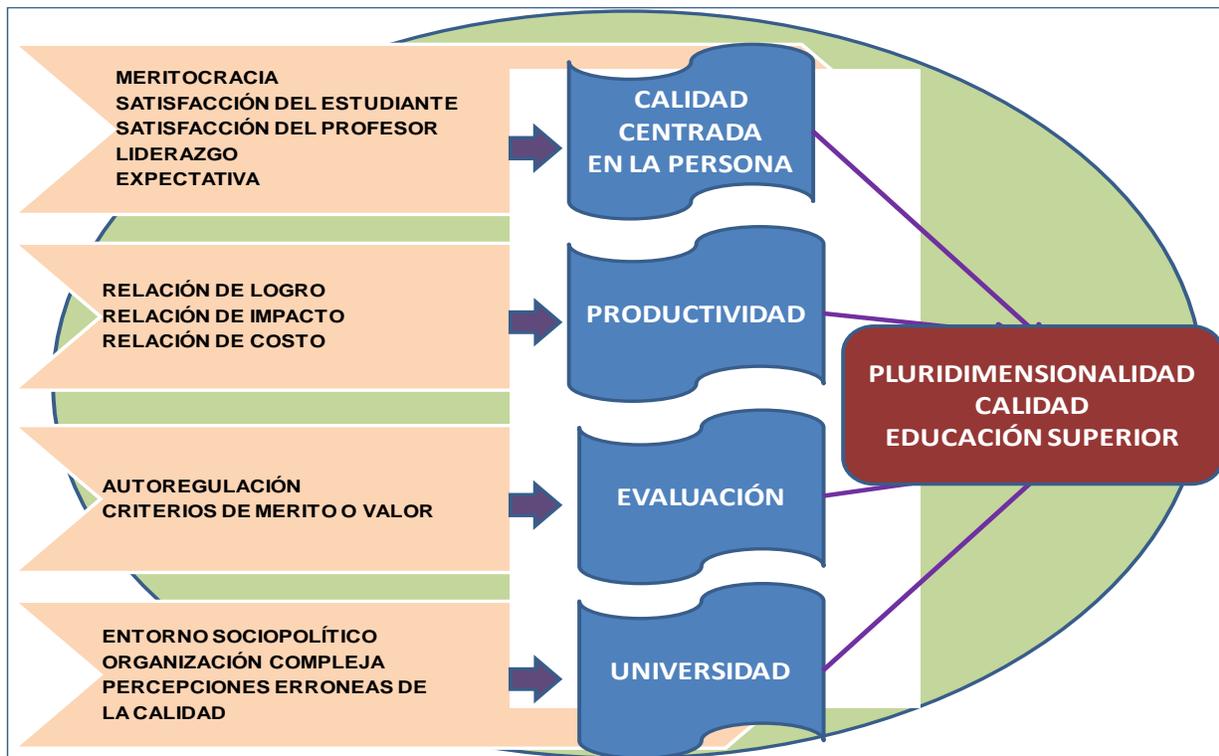
Por último, es conveniente señalar que existe una visión teórica, según la cual, hay dos tipos de calidades, una objetiva y una percibida. La primera procede de la medición y verificación de la superioridad técnica o excelencia de los productos y/o servicios. La interpretación objetiva de la calidad está basada en la idea de que ésta es una cualidad que reside en el objeto y que, por tanto, es independiente del sujeto que la evalúa. Desde este punto de vista la calidad de un objeto dependerá de la cantidad de características o atributos que el objeto posea. La calidad objetiva es un concepto similar a lo que Garvin (1983) define como calidad basada en el producto y calidad basada en la producción.

Nosotros, por el contrario, nos situamos en la acera de enfrente de este planteamiento teórico y nuestra conceptualización construida a partir de los datos suministrados por los informantes claves y actores de la educación superior venezolana apunta

más hacia la calidad subjetiva, fundamentada en las evaluaciones de las personas, esto es, en un alto nivel de abstracción más que un atributo específico de un producto. Por tanto, la calidad de la educación superior será percibida habitualmente como un juicio evaluativo global que realiza el cliente y en el que se refleja su actitud sobre la excelencia o superioridad del objeto con respecto a sus necesidades.

En síntesis, la pluridimensionalidad del concepto de calidad de la educación superior se fundamenta en varios principios básicos. Estos son la orientación al cliente, la mejora continua, el trabajo en equipo, la productividad, la evaluación, el entorno sociopolítico y la complejidad. El siguiente esquema teórico ilustra la visión que aquí se expone, la organización universitaria se estructura como un conjunto de relaciones usuario-proveedor y la satisfacción de las necesidades del usuario final está garantizada si en cada eslabón de la cadena se realiza el trabajo según las necesidades del usuario próximo. Por ello, nos centramos en todos aquellos aspectos que generan valor para el usuario.

Esquema teórico N° 9 Pluridimensionalidad de la calidad de la Educación Superior



Fuente: Elaboración propia

REFLEXIONES FINALES

La educación es, ante todo, una práctica social, un conjunto de acciones humanas, por lo tanto, cuando se habla de calidad de la educación no se pueden ver sólo elementos aislados de una realidad compleja. Además, no se puede ser sólo observador y analista del fenómeno de la calidad educativa sin modificarse y modificar nuestro accionar en ello. El problema reside en pensar simultáneamente lo que se está investigando y las operaciones de quien investiga, y juntar las relaciones entre ambas cosas.

En resumidas cuentas, la calidad de la educación superior es un concepto multidimensional que depende en gran medida del entorno en una cultura determinada, sistema o cometido institucional, o de las condiciones y normas en una institución determinada, por lo tanto, la calidad debe adaptarse a cada institución, pues cada institución es única, tiene su propia historia y maneras muy suyas de entender y construir su misión; la calidad se sustenta en una visión construida socialmente.



REFERENCIAS

Astin, A. (1991) *¿Por qué no intentar otras formas de medir la calidad?* Revista de Educación Superior. 78: 71-96.

Banco Mundial (2000). *Informe para el desarrollo mundial*. Washington. El Banco.

Bravo, L (1995). *Educación nacional en democracia: Políticas y resultados a partir de 1958*. Informe final de investigación. Adscrita a la unidad de investigaciones de la Escuela de Educación de la UCV. Caracas. Escuela de Educación.

BID (1998). *Informe de Progreso económico y social. América Latina frente a la desigualdad*. BID. Washington: El Banco.

Castellano, M. (2001). *Los cambios son impostergables. Propuestas transformación universitaria*. (pp. 25-46). Barquisimeto: Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.

Cano E. (1999). *Evaluación de la calidad educativa*. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Tecnología. Madrid: La Muralla.

CEPAL/UNESCO (1992). *Educación y Conocimiento: Eje de la transformación productiva con equidad*. Santiago de Chile. CEPAL/UNESCO.

CEPAL/UNESCO (2002). *Invertir Mejor para invertir más*. Santiago de Chile: CEPAL/UNESCO.

Cortázar, José M (2002). *La evaluación de las instituciones universitarias: Tendencias, conceptos y modelos*. Caracas: Editorial Latina.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000). Caracas: Ediciones Dabosan C.A.

CNC (2002). *Comisión Nacional de Currículo. Lineamientos para abordar la transformación en la educación superior*. Caracas: Escenarios curriculares.

CNU/OPSU (1994). *Información cualicuantitativa para la evaluación institucional de las universidades*. Caracas: CNU/OPSU.

CNU (Núcleo de Directores de Planificación) (1988). *Evaluación Institucional de las universidades nacionales: lineamientos operativos*. Núcleo de Directores de Planificación. Caracas: CNU/OPSU.

Chacín, Fernández, Córdova y Polo (2001). *Calidad de La Formación en el Curso Docencia en Educación Superior. Un Punto de Vista Evaluativo*. Revista: EXTRAMUROS. Caracas: UCV.

Deming, W. (1989). *Calidad, Productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos editor.

Ganem, P. (2004). *Escuelas que matan, 1 y 2*. México: Limusa.

Garvin, D. (1988). *Gestión de la calidad: la ventaja estratégica y competitiva*. Londres: Collier, Mac Millan.

Harvey, L y Green, D (1993). *Definición de calidad. Evaluación y Evaluación de la Educación Superior*. 18 (1): 9-34

López, M. (2007). *Gestión de la Calidad y Desarrollo Universitario: Elementos para una Propuesta Aplicable a la Universidad Venezolana*. Tesis Doctoral. Caracas: UCV

Marín, J. A. y González, A. J. (2000). *Evolución histórica de la función social de la universidad: La educación superior en el siglo XXI*. En Las organizaciones educativas en la sociedad neoliberal. Vol. III

Montilla, I. (2003). *La calidad de la enseñanza Universitaria. (Caso: Departamento De Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad De Los Andes – Núcleo Trujillo)* Tesis Doctoral. Mérida: ULA.

Pérez, O. (2002). *Alternativas para Mejorar la Calidad de la Educación Básica en el Estado Táchira*. Tesis Doctoral. Mérida: ULA



Pérez Esclarín, A. (2003). *Educación para la Globalizar la Esperanza y la Solidaridad*. Caracas: Librería editorial Estudios.

Pérez Lindo, A. (1998). *Políticas del conocimiento, educación superior y desarrollo*. Buenos Aires: Biblos.

Senge, P. (2002). *Escuelas que Aprenden*. Bogotá: Grupo editorial Norma.

Strauss, A. y Corbin, J. (2002). *Bases de la Investigación Cualitativa. Técnicas y Procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Antioquia: Editorial Universidad de Antioquia.

Strauss A. et al. (1984). *Las enfermedades crónicas y la calidad de vida, San Luis y Toronto*. La compañía CVMosby.

Strauss A. y Corbin J. (1990). *Básicos de la investigación cualitativa: Grounded procedimientos de la teoría y técnicas*. Londres: Sage.

Strauss A. y Corbin J. 1998. *Grounded metodología teoría: una visión general*. Es: N. Denzin y Lincoln Y. (eds.) Estrategias de investigación cualitativa. Miles Oak: Sage.

Tunnermann Berheim (2006). *La Educación Superior en América Latina y el Caribe en su contexto económico, político y social*. En, Hacia una nueva Educación Superior. CRESALC/UNESCO. Caracas.

UNESCO (1992) Evaluación Académica. París: Unesco.

UNESCO (1995.) *Reporte mundial de educación*. París: UNESCO

UNESCO (1998). *Reporte mundial de educación*. París: UNESCO

UNESCO (1998). *La Educación Superior en el Siglo XXI. Debate temático: Autonomía, Responsabilidad Social y Libertad académica*. París: UNESCO.

Universidad Marítima del Caribe (2002). *Manual del sistema de gestión de la calidad*. Catia la Mar: La Universidad.

UPEL (1985). *Plan general para la evaluación de los institutos de formación docente*. Comisión técnica interinstitucional de evaluación. Caracas: UPEL.

Van Vug. F. (1993). *Evaluación de la calidad en la educación superior: El próximo pasó*. En Evaluación Académica Vol. II. A. Paris: CRESAL-UNESCO.

Villarroel, C. (2008). *La Acreditación Universitaria: Una Ilusión de Calidad*. Caracas: CNU, OPSU.

Villarroel, César (1993). *Reforma y Modernización de las Universidades Nacionales: Eficiencia y Eficacia del sector universitario*. Caracas: BID-CORDIPLAN.

Villarroel, César y Mejías, Elizabeth (1994). *Evaluación Institucional de las Universidades: Caso Venezuela*. En, Análisis. Vol. 3. No. 1. Caracas.

Villarroel, C. (1998). *La importancia de la autorregulación en el proceso de evaluación. Reflexiones para el caso Venezuela*. En cuadernos del Cendes, Nº 37 año 15 segunda época: 55-77.

Villarroel, César, et al (2000). *La calidad de la Educación Oficial Media: un factor contribuyente a la falta de equidad*. En, VII Jornadas de Investigación de las formas del Saber, Enseñar y Cambiar. 27-29 noviembre del 2000. Escuela de Educación. Caracas: UCV.