

ARTÍCULOS DE REVISIÓN

Calidad en la formación de profesionales

MÓNICA ILLESCA P.* , MIRTHA CABEZAS G.** y WILFRIED DIENER O.***

INTRODUCCIÓN

Las Instituciones de Educación Superior deben anticiparse a los vertiginosos cambios de la sociedad, formando profesionales idóneos que satisfagan realmente las necesidades emergentes en un medio competitivo y de alta complejidad, sin apartarse del concepto de calidad.

Consecuencia de ello, la «calidad» se ha convertido en palabra clave en la Educación Superior, debiendo internalizarse el concepto de calidad educativa, tema que en la actualidad se extiende a nivel mundial y que implica partir de ciertos criterios que obedecen a una forma de entender y ver la universidad.

La calidad de la educación universitaria se identifica con un constructo explicativo de valoraciones, apoyado en la consideración conjunta de tres dimensiones interrelacionadas: funcionalidad, eficacia y eficiencia. Sin embargo, se debe evitar la utilización del vocablo «calidad» en forma ambigua o equívoca, como pretexto para justificar cualquier decisión, ya sea reformas, innovaciones universitarias, proyectos de investigación, programas de formación docente, mejoramiento del ambiente académico, infraestructura física, entre otros.

Por lo anterior, debido a la vinculación de la calidad universitaria con factores de costo-efectividad y costo-beneficio, es preciso un diálogo permanente entre las Instituciones de Enseñanza Superior y las Gubernamentales.

En este contexto, las Facultades del área de la salud han debido responder a dichos desafíos. Efectivamente, para cumplir con las necesidades sociales, políticas ministeriales de educación y salud y requerimientos del mercado laboral se han redefinido competencias profesionales e incorporado nuevas estrategias en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Al respecto, es preciso tener presente que para este milenio, las personas, además de sus competencias profesionales para optar a mejores ofertas de trabajo, deberán demostrar liderazgo,

capacidad de análisis, síntesis, evaluación, flexibilidad y creatividad, es decir, el máximo de las facultades intelectuales superiores.

Además, de acuerdo a la dinámica del mundo actual y demandas de la sociedad es de vital importancia la implementación de una nueva orientación en la gestión. En este sentido «calidad» debe identificarse no sólo con el prestigio o las instalaciones físicas, sino que también con un proceso permanente de autocritica y autoexigencia que enfatice la contribución de las instituciones en la formación intelectual y personal de estudiantes, maestros y directivos.

Debido a la gran cantidad de literatura, extensión y profundización en relación al tema, el artículo resume conceptos de calidad educativa, lo que a juicio de los autores, es preciso tener presente en la formación de los profesionales de la salud.

DEFINICIONES

Con el propósito de unificar criterios y validar la función educativa frente a la sociedad, diversos autores han definido «calidad», teniendo en consideración los procesos sociales y políticos donde se produce la interacción didáctica.

En la Educación Superior, este vocablo se evidencia como relacional y multideterminado con respecto a los objetivos y actores del sistema universitario. Al respecto Bricall, J. (2000), sostiene que la calidad aunque sea un concepto difícil de definir, complejo y multidimensional, no puede servir de excusa para no intentar comprenderlo en sus distintas acepciones y en su cambiante formulación a lo largo de la historia de cualquier institución y en concreto de la Universidad.

Para Nadeau, G. (1994), una Institución de Educación Superior de calidad es aquella que tiene un sistema de evaluación y retroalimentación de formación sobre la formación del estudiante. Ello permite practicar los ajustes apropiados en los programas o las políticas cuando se plantea la

* Enfermera, Magíster Pedagogía y Gestión Universitaria. Oficina de Educación en Ciencias de la Salud (OFECS). Facultad de Medicina, Universidad de La Frontera. millesca@ufro.cl. Casilla 54 D Temuco.

** Químico Farmacéutico. Diplomada en Pedagogía y Gestión Universitaria. Oficina de Educación en Ciencias de la Salud (OFECS). Facultad de Medicina, Universidad de La Frontera.

*** Médico Cirujano, Magíster Desarrollo Organizacional. Centro de Capacitación, Investigación y Gestión para la Salud Basada en Evidencia (CIGES). Facultad de Medicina, Universidad de La Frontera.

necesidad de cambio o de mejoramiento.

Lapatí, P. (1996), visualiza la calidad de la Educación Superior como la readaptación continua de la Institución a su multi entorno social, económico y político; o también como una cultura de superación y de autoexigencia.

Ruano, C. (2002), establece que la calidad de la educación puede definirse como el conjunto de actividades pedagógicas, programáticas y organizativas que propician mejoras en el desempeño académico y profesional de los actores del proceso enseñanza-aprendizaje-investigación.

Confirmando lo anterior, es dable plantear que la calidad educativa no es una acción sola ni aislada, sino más bien es el resultado derivado de la suma de la calidad de cada uno de los aspectos fundamentales de la educación, primero como hecho educativo y posteriormente como administración pública.

Por su parte, Valeiron, J. (2002), en la definición del concepto sostiene que la percepción o satisfacción del usuario por el servicio entregado, utilizado sistemáticamente para mejoras, orienta su significado a la acción de factores cualitativos, es decir, de aquellos elementos que no pueden expresarse cuantitativamente o bien presentan serias dificultades en su cuantificación.

La satisfacción de que se habla no pertenece al mundo de lo tangible, de lo directamente observable y cuantificable. Como fenómeno, en esencia humano, el grado de satisfacción, así como el de calidad se resiste a un tratamiento estadístico, es siempre satisfacción con algo o alguien que tiene que ver a su vez con algo que se quiere, que se espera, que se desea y todo aquello que se relaciona a un cierto resultado.

En síntesis, se deduce lo difícil que resulta satisfacer y sentirse satisfecho. En este sentido al referirse a la aquiescencia con los servicios ofrecidos se debe tener presente la complejidad del concepto dado que está relacionado con los estilos de vida, experiencias previas, expectativas de futuro y los valores del individuo y la sociedad.

CALIDAD Y EVALUACIÓN

Necesariamente hablar de calidad implica evaluar, convirtiéndose de esta forma la evaluación en una herramienta esencial para el control y la mejora de la calidad de la educación (González, A. 2001).

Confirmando lo anterior, Austin, A. (1996), señala que la evaluación es una herramienta poderosa para ayudar a construir programas más eficaces y eficientes, ya que evidencia fortalezas y debilidades, identificando objetivos estratégicos para mejorar el proceso enseñanza-aprendizaje.

Frente a la diversidad de enfoques para definir la calidad de una Institución de Educación Superior

es necesario tener sistemas de evaluación pertinentes, lo que se ha concretado con modelos de calidad, ratificando el hecho que no existe un modelo único que pueda aplicarse al conjunto de ellas. Esto obliga a cada Institución considerar la complejidad del entorno: condiciones socio-económicas, políticas, culturales y el análisis de factores que favorezcan o dificulten la implementación del modelo identificado, siendo imperativo establecer marcos de referencia basados en experiencias locales.

Al momento de poner en práctica un modelo de calidad, la Institución debe enfrentar el proceso de la evaluación desde el punto de vista político o técnico. Al hablar del análisis político se contrasta el modelo autorregulado con el modelo gubernamental. Si se enfoca desde el punto de vista técnico, también existen dos alternativas, realizar una evaluación de juicio de expertos basados en indicadores de rendimiento o una evaluación orientada al mejoramiento de la calidad planteada por la Institución.

Se podría deducir que los criterios en que se basan los modelos de calidad para las Instituciones de Educación Superior, tienden a dar respuestas al menos a los términos eficacia y eficiencia.

La Real Academia Española define eficacia como la «capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera», siendo eficaz aquello «que produce el efecto propio o esperado» y eficiencia como la «capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado».

En el ámbito de la educación Sander, B. (1990), relaciona el concepto de eficacia, como el criterio institucional que revela la capacidad administrativa para alcanzar las metas o resultados propuestos. La eficiencia la concibe como un criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo. En otras palabras, un sistema educativo eficiente se refiere al uso de los recursos de la mejor forma posible, de acuerdo a función y misión establecida.

Para Valeiron, la calidad, en esta perspectiva, aparece como un continuo escalar cuyos puntos representan combinaciones de funcionalidad, eficacia y eficiencia, siendo evidente la relación entre los tres vocablos. Carece de sentido hablar de eficiencia, en ausencia de eficacia, y es dudoso considerar como eficaz una institución universitaria que logra unos objetivos poco relevantes para los estudiantes y para la sociedad, es decir, con un bajo nivel de funcionalidad. Por otra parte, una Universidad será considerada escasamente eficaz y funcional si solamente logra algunos de los objetivos con alta significación social y falla en otros a causa de una deficiente distribución y uso de recursos docentes y de investigación. El grado máximo, la excelencia, supone un óptimo nivel de

coherencia entre todos los componentes principales del sistema.

POSIBLES MODELOS DE CALIDAD PARA LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS, EN EL ÁREA DE LA SALUD

Diversos autores han establecido modelos de calidad educativa, con diferentes connotaciones del vocablo calidad que sirven como base para la evaluación de ella. Al respecto se pueden mencionar:

Tiana, A. y Santángelo, H. (1994), presentan cuatro modelos de evaluación de la calidad educativa, relacionadas con cuatro posibles funciones: descriptiva (inventario de los efectos de una política educativa dada), analítica (explicar por qué un objetivo o meta dados no se han alcanzado), normativa (se correlacionan las normas establecidas para una cierta política educacional con las del evaluador externo) y experimental (descubre las relaciones implícitas de una política educativa determinada con un conjunto de fenómenos que se dan en la práctica).

Harvey y Green (citado por Espinoza, O. y otros; 1994), analizan cinco concepciones de calidad y su relevancia para la Educación Superior, constituyendo un aporte sustantivo para el esclarecimiento del constructo y, en consecuencia, a su medida y evaluación. Las visiones de calidad para la aplicabilidad de estos modelos son calidad como: fenómeno excepcional, perfección o coherencia, aptitud para el logro de un propósito, relación valor-coste y transformación (cambio cualitativo).

De la Orden, A. (1997) origina un modelo sistémico de evaluación, siendo el contexto, metas, productos y entradas los componentes básicos de Universidad. Todos estos elementos, considerados como un sistema, se combinan con las dimensiones de funcionalidad, eficacia y eficiencia.

Rubio, F. (2001), señala que la pertinencia, la calidad y la internalización son los criterios que deben orientar las respuestas de la Educación Superior. La pertinencia, o dimensión social de la Universidad, corresponde al rol de la Educación Superior respecto a la sociedad. La calidad docente, de los programas y de los estudiantes, inciden en la satisfacción de las necesidades de la sociedad. La internalización obedece al carácter universal del aprendizaje y de la investigación, lo que se ve favorecido por la expansión de redes universitarias a través del progreso de la tecnología informática.

Agencia para la Calidad del Sistema Universitario en Cataluña. Este modelo, plantea la evaluación como un proceso que debe contribuir a la calidad o a la consecución de la eficacia y la eficiencia de las inversiones de la enseñanza superior; el cumplimiento de estándares inter-

nacionales de calidad en los programas de formación que permitan la movilidad y la competitividad internacional; satisfacción de las demandas de formación para la sociedad y respuesta a las necesidades de graduados que la sociedad requiere.

Tomás, M. (2001), establece que una institución educativa es de calidad cuando: predomina un clima organizacional que permite que las personas se realicen como tales; los conflictos organizacionales se resuelven funcionalmente; la comunicación se percibe de forma satisfactoria por parte de toda la comunidad y existe una cultura altamente compartida.

EFQM (European Foundation for Quality Management), se enmarca en los Modelos de Calidad Total, aplicable a cualquier tipo de empresa u organización, tanto del sector privado como del público, hospitales, centros de educación, pequeñas organizaciones. Los conceptos fundamentales que subyacen al Modelo son: la orientación hacia los resultados y hacia el cliente, el liderazgo y la constancia, la gestión por procesos y hechos, el desarrollo y la implicación de las personas, el aprendizaje y la mejora continua, la colaboración, y la responsabilidad social.

Sea cual fuere el modelo a considerar, éstos requieren de instrumentos que permitan ver, conocer e inferir la presencia de un fenómeno. Como resultado, se presenta entonces un gran desafío: ¿cómo se puede medir y evaluar la calidad?

En Educación, a semejanza de lo utilizado en el mundo empresarial, se han desarrollado indicadores, artificio que proporciona información relevante acerca de algún aspecto de la realidad educativa.

La construcción de indicadores, además de ser un proceso científico o técnico es el resultado de una compleja interacción entre lo cognitivo y político, permitiendo debates públicos en relación a fenómenos educativos. Permiten cuantificar aspectos cualitativos, lo que no deja de ser controversial.

En el área de la educación, al igual que en el ámbito de la salud el uso de los indicadores tiene fines de diagnóstico, permitiendo tener una primera aproximación de la realidad o problema. Posteriormente, sobre lo encontrado se realizan nuevas aproximaciones, relaciona y compara lo descubierto y se buscan alternativas de solución. En este sentido sirven para responder a las demandas del entorno, garantizando la viabilidad de una Institución en un mundo competitivo.

Rodríguez, S. (1997) señala que en el ámbito universitario, existe una gran diversidad en cuanto a formas, tipos y procedimientos, acordes con los diferentes objetivos, unidades de evaluación, agentes, etc. Surge así la necesidad de identificar «indicadores» que sean lo más objetivos posible,

de tal forma que permitan valorar la calidad del producto y de los elementos disfuncionales posibles de mejorar.

A MODO DE CONCLUSIÓN

Cuando se habla de «calidad», se debe tener presente que corresponde a un concepto filosófico, un constructo, abstracto por naturaleza, donde sus posibles significados son diferentes según los momentos o los individuos a los que el problema afecte, involucrando los valores de las personas.

Aplicando el término al ámbito de la educación, se habla de calidad educativa, concentrándose la definición en las condiciones que permite que el estudiantado aprenda lo que se supone debe aprender, con contenidos que respondan a lo que el individuo necesita para desarrollarse como persona intelectual, afectiva y moral, para

desempeñarse adecuadamente en ámbitos político, económico y social, en un contexto apropiado para el aprendizaje, con un cuerpo docente preparado para la tarea de enseñar, con estrategias didácticas, recursos materiales, físicos y bibliográficos acorde a los tiempos.

Del mismo modo, se infiere que cuando se habla de calidad de la enseñanza no sólo implica la obtención de resultados concordantes con las demandas sino que también sea una característica que se refleje durante el proceso enseñanza-aprendizaje, mediante indicadores que cualifiquen y cuantifiquen esta actividad.

Con este nuevo enfoque, se invita a reflexionar sobre los conceptos de educación, situación actual de las instituciones de formación, cambios sociales y necesidades futuras de la sociedad, redefinición de las funciones y responsabilidades del académico en este nuevo desafío.

BIBLIOGRAFÍA

1. Austin A. Involvement in learning revisited: Lessons we have learned. *J. of College Student Development*, 1996; 37 (2): 123-34.
2. Blanco J M. Cátedra de Calidad. Consultado en www.sc.ehu.es/swkalit/ActividadesRealizadas/castellano/contenido/CursoVerano2002/InicioCursoVerano2002-c.htm
3. Bricall J. Informe sobre la Universidad 2000.
4. Caminal J. La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de los servicios sanitarios. *Revista Calidad Asistencial* 2001; 16: 276-9.
5. De la Orden A. Desarrollo y Validación de un Modelo de Calidad Universitaria como base para su Evaluación. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa* 1997.
6. El Modelo EFQM de Excelencia. Consultado en www.tqm.es/TQM/ModEur/ModeloEuropeo.htm.
7. Modelo Europeo de gestión de calidad. Aplicación a la Administración Pública Ministerio de Administraciones Públicas. España. 2000.
8. González A. El Clima de Trabajo: Un Factor de Calidad de las Organizaciones Educativas. Ponencia Presentada en la Décima Conferencia Mundial Trienal del World Council for Curriculum and Instruction. Madrid. 2001.
9. Harvey y Green. Autoevaluación. En Espinoza, O., González, L. & Poblete, A. (1994). Manual autoevaluación para Instituciones de Educación Superior. Santiago: CINDA. 1993.
10. Rubio F. La Universidad del siglo XXI y su impacto social. Citado por Marina Tomas y Jordi Esteve: «La calidad y el modelo de financiación en las universidades públicas». En revista electrónica de investigación y evaluación educativa, 2001; 7: N° 1 y 2.
11. Lapatí P. Tiempo educativo mexicano. México: UAGS-CESU-UNAM. 1996.
12. Nadeau G. Validación Internacional e Institucional del Proyecto Pancanadiense sobre Criterios e Indicadores de Calidad en la Educación a Nivel Superior. México: Mimeo. 1994.
13. Ochoa E, Zamudio N, Estévez G. Modelo de Aprendizaje de Cobertura Masiva, bajo un esquema Democrático. *Gestión Intelectual del Conocimiento*. Consultado en http://148.216.10.84/Aprendizaje/modelo_educativo.htm.
14. Periañez R. Satisfacción del estudiante. *Calidad Universitaria*. Sevilla: Atril. 1997.
15. Ruano C. Más allá de la evaluación por resultados: planteamientos metodológicos en torno al proceso de autoanálisis institucional y la construcción de indicadores de la calidad educativa en el contexto Universitario. *Revista Iberoamericana de Educación*. OEI. 2002.
16. Sander B. Educación, administración y calidad de vida. Buenos Aires: Santillana 1990.
17. Santos Guerra M A. Criterios de referencia sobre la calidad del proceso de enseñanza/aprendizaje en la Universidad. *Revista de Enseñanza Universitaria* 1990; 1; N° 1. pág. 27.
18. Tiana A, Santángelo H. Evaluación de la Calidad de la Educación OEI. Documento base en la VII Reunión Ordinaria de la Asamblea General de la OEI. 1994.
19. Tomas M. La Calidad y el Modelo de Financiación en la Universidad Pública. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*. Facultad de Filosofía y Ciencias de Valencia. 2001.
20. Valeiron J. 30 años de Excelencia Académica. Instituto Tecnológico de Santo Domingo. República Dominicana. Consultado en www.intec.edu.do/direccion-academica/ anotaciones.html. 2002.
21. Rodríguez S. La evaluación institucional universitaria. *Revista de Investigación Educativa*. 1997; 15: 179-216.