



Ramiro Alfredo Torrico-Irahola

Departamento de Investigación, Universidad de Baja California

ramirotorrico13@hotmail.com

ORCID: 0000-0001-9985-9533

La calidad de la educación. Una revisión conceptual

The quality of education. A conceptual review

Palabras clave: calidad educativa, ISO 9001, normalización.

Resumen

El objetivo básico de los sistemas educativos es la calidad de la educación, si se toma en cuenta que su expansión en la política moderna va más allá de la solución de problemas en este contexto, pues incluye la inversión de recursos para lograr su optimización. El propósito de este artículo es divulgar la conceptualización de calidad educativa, así como sus diversos enfoques y las dimensiones en las cuales se fundamenta. Mediante la revisión bibliográfica, se ha concluido que el definir este concepto resulta complejo: es necesario que se sostenga como un proceso que debe llegar a resultados finales óptimos, donde el docente es un obrero y el alumno, el cliente que recibe el servicio educativo; además, debe partir de un sistema propio, autosuficiente y autorregulado; y es importante que la norma ISO 9001 certifique estos procesos en concreto sin ser confundidos con procesos de mejora de calidad. [Versión en lengua de señas mexicana](#)

Keywords: educational quality, ISO 9001, standardization.

Abstract

The basic objective of educational systems is educational quality; and the expansion of these systems in modern policy goes beyond the solution of problems in this context and includes the use of resources for optimal educational quality. The purpose of this article is to disseminate the conceptualization of educational quality, its various approaches and dimensions on which it is based. Through the bibliographic review, it is concluded that the definition of quality

in education is complex; that it is necessary to have a concept that sustains it as a process that must reach optimal final results, where the teacher is a worker and the student is the client who receives the educational service. That it must be based on its own self-sufficient and self-regulated system; and that it is important that the ISO 9001 standard certifies these processes in concrete terms, not to be confused with quality improvement processes.

Introducción

Los sistemas educativos han sufrido una expansión gracias a que forman parte del nuevo propósito de la visión política que tiende a ir más allá de la solución de un problema educativo; por lo tanto, como nuevo objetivo, entraña desafíos cualitativos que implican el volver a pensar hacia dónde se debe ir y cómo se debe organizar y conducir una escuela, un grupo de instituciones educativas y un sistema educativo (Aguerrondo, 1993).

Actualmente, se observa que los problemas en el ámbito educativo están íntimamente vinculados con las dificultades, producto de la aplicación continuada de los paradigmas propios de la educación tradicional; de ahí que se requiera un enfoque donde la formación esté dirigida hacia la solución de sus necesidades dentro de la sociedad, con conocimientos, inclusión social, manejo de las tecnologías de la información y la comunicación, así como asegurar el desarrollo ambiental sustentable y la calidad de vida para todos (Martínez et al., 2019).

Entrando en materia, el término *calidad educativa* proviene de modelos de calidad de resultados, esto es, el enfoque sería utilizar recursos para transformar los elementos de entrada en resultados; es decir, según la Organización Internacional de Normalización (ISO, por sus siglas en inglés) (2015), para los procesos productivos, donde el resultado es un producto final. Así, la Norma ISO 9001 define calidad como el grado en el que un conjunto de características –los rasgos diferenciadores inherentes a un objeto o entidad– cumplen con sus requisitos; es decir, con la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria (ISO, 2015).

Dada la complejidad del tema educativo, no se puede hablar de una definición unificada de calidad educativa que haga referencia a la toma de decisiones orientadas a mejorar la calidad del sistema educativo, y que permita realizar evaluaciones para reorientar y reajustar procesos. De hecho, autores como Montoya (2016) relacionan esta definición con el conjunto de propiedades y características que posee la gestión

educativa para permitir clasificarla en categorías de excelencia, en mayor o menor valoración. Por otro lado, Martínez et al. (2019) afirman que la misma debe trascender la eficiencia y la gestión administrativa.

Con base en las consideraciones planteadas anteriormente, el propósito del presente trabajo es enfocar el concepto de calidad en el ámbito educativo, mediante una revisión bibliográfica. Los criterios aquí planteados, según la lógica pedagógica, buscan distinguir el concepto de *calidad en el ámbito de la educación*, pero sin considerar el criterio de la lógica económica. Para tal fin, se buscó responder al cuestionamiento sobre las concepciones de calidad educativa como proceso bajo la luz de las normas ISO 9001.

Método

Para esto, se llevó a cabo un estudio documental en el marco de la investigación cualitativa, que consiste en la búsqueda, selección, organización y análisis de información proveniente de diversos textos académicos. Se tomaron en cuenta trabajos académicos de Latinoamérica, partiendo desde los preceptos de Aguerro (1993), hasta la actualidad; además, se seleccionaron textos obtenidos de la consulta realizada en sitios de producción académica, como Scopus, Scielo o Google Académico, con el requisito de que exploraran la calidad, la eficacia o la eficiencia en el ámbito educativo. Posteriormente, la información fue analizada de forma manual, por medio de la sintetización de los aspectos más relevantes con base en las variables seleccionadas.

Desarrollo

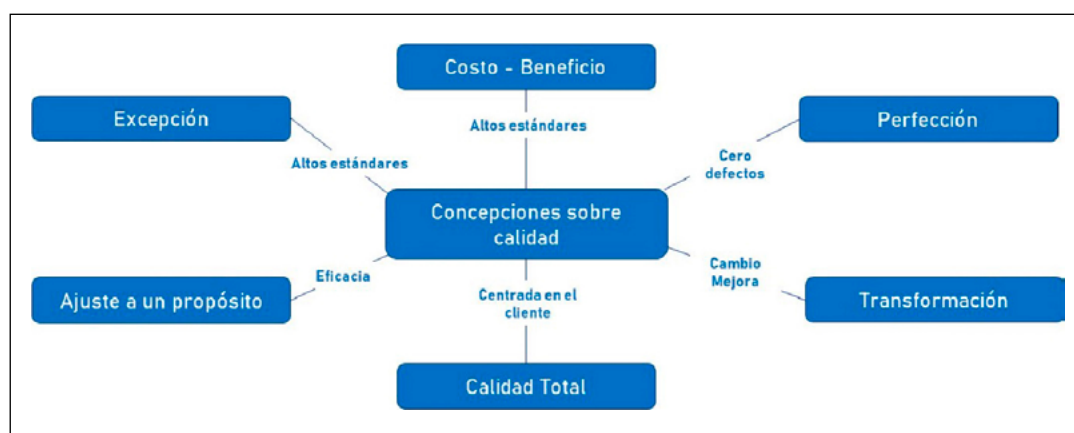
Tradicionalmente, pondera una resistencia hacia la concepción de calidad en el campo de la educación, debido a su origen en el contexto empresarial, aun cuando actualmente se implementa en los sistemas educativos; por lo tanto, pudiera pensarse que la educación es un proceso de transformación hacia la obtención de un producto. Así, el término eficiencia sugiere que el docente es parte del proceso y asume un rol similar al de un obrero que aplica paquetes instruccionales ya prefabricados, y donde la calidad se mide por elementos aislados que se recogen en un producto final (Aguerrero, 1993). El término eficacia está asociado con el costo del alumno, es decir, se habla de sistemas educativos eficientes cuando se alcanza el menor costo por alumno.

Según este argumento, la eficacia se ocuparía de indagar la medida y la proporción en que se logran los objetivos de la educación. Es decir, en qué medida las personas logran acceder a la escuela y permanecer en ella, si son atendidas sus necesidades educativas, si hay inclusión y si se logra el aprendizaje correspondiente a cada etapa, así como si se asignan los recursos y procesos educativos en forma organizada, de tal manera que sean favorecedores; mientras que la eficiencia tiene que ver con el costo con el que dichos objetivos son alcanzados.

En este aspecto, en un proyecto desarrollado por la Universidad San Andrés (2018), se sugiere que en las características de calidad educativa se puede mencionar la accesibilidad de todos los ciudadanos, la facilidad de recursos personales organizativos y de materiales ajustados a las necesidades de cada estudiante, la promoción de cambio e innovación a cualquier nivel, la promoción de la participación activa del estudiante en cuanto al aprendizaje en la vida y en la institución, la inserción de las familias en la comunidad, así como el estímulo y la facilidad del desarrollo-bienestar del profesorado y demás profesionales del centro educativo.

En este sentido, para definir la calidad basada en criterios educativos, el concepto debe abarcar elementos de la realidad específica de cada país. Entre ellos se pueden mencionar la relación entre el costo y el beneficio, junto con su respectiva rendición de cuentas, la transformación, la calidad total, además de otras nociones relacionadas con el concepto de calidad, con que se abordan otro tipo de actividades o realidades, como la económica, la financiera y la gerencial, por mencionar algunas. Tales concepciones se registran en la siguiente figura.

Figura 1. Concepciones sobre calidad



Fuente: Porras, 2013.

Los conceptos mencionados se refieren al producto final, enmarcados, por lo general, en la ideología de eficiencia social. De acuerdo con estas perspectivas, la calidad educativa se puede conceptuar como la obtención de mejores (o con menos defectos) resultados a un menor costo, la capacidad de crear habilidades para la propia transformación de los estudiantes, la satisfacción de las expectativas de todos los involucrados (estudiantes, docentes, instituciones, sociedad), así como el cumplimiento de los objetivos institucionales, regionales, nacionales y hasta globales. Los conceptos originales de calidad, basados en el modelo “eficiencia económica”, son difícilmente trasladables a sectores sociales o al área educativa.

Por su parte, Aguerro (1993) sostiene que los principios fundamentales para definir la calidad de la educación se agrupan en dos dimensiones: la político-ideológica y la técnico-pedagógica. La primera surge a partir de la demanda general y las específicas, que requieren la interrelación del sistema educativo con otros subsistemas. Según la autora, la demanda general está relacionada con la generación y distribución del conocimiento, y este debe ser socialmente válido. Esto involucra los conocimientos, los valores y las actitudes universales y adecuadas para sostener la estructura social y las competencias individuales para que cada individuo pueda ubicarse dentro del contexto social. Así, las demandas específicas surgen de la interrelación del sistema educativo con otros subsistemas. La siguiente tabla resume los criterios principales de las mencionadas demandas.

Tabla 1. Resumen de criterios de la demanda general y las demandas específicas

Demanda general	Demandas específicas		
Generación y distribución del conocimiento	Subsistema cultural	Valores sociedad	
		Integración social	
	Subsistema político	Educación-democracia	Valores
			Comportamientos específicos transmitidos por la escuela, desde el nivel elemental hasta el superior
	Subsistema económico	Formación para el mundo productivo	
		Aporte conocimiento	

Fuente: Elaboración propia con información de Aguerro (1993).

Como se puede observar, el subsistema cultural busca transmitir los valores de la sociedad o reproducirlos como parte de la identidad nacional y ayuda a la integración social. El subsistema político también hace demandas al sistema educativo que en nuestro ámbito se resume en la cuestión educación-democracia. Al respecto, Meza (2013) manifiesta que esta relación puede pensarse desde diversas perspectivas y niveles; uno de ellos es la relación entre la educación y el estado democrático; otro, entre los sujetos y la institución que educa; un tercer nivel establecido entre los sujetos y la comunidad educativa; y el último nivel, entre estudiantes y docentes.

Por su parte, la dimensión técnico-pedagógica expresa el compromiso concreto del aparato escolar para responder o no las demandas de los sectores de la sociedad. En otras palabras, atiende las decisiones relacionadas exclusivamente con el aspecto educativo, las cuales determinan cómo será la organización concreta de la educación. Estas dimensiones permiten dejar en claro la multidisciplinariedad y la complejidad de elementos que involucran la designación de componentes educativos, tanto en su proceso como en la generación de su producto.

Entonces, la dificultad de definir *calidad de educación* se deriva de hechos como una realidad compleja de la educación, diferencias entre conceptos, procesos mentales de aprendizaje que no son evidentes y del educador; además, la extrapolación del modelo empresarial a la escuela ha hecho de la eficiencia económica una especie de brújula que guía las reformas educativas. En efecto, se ha dado al concepto de calidad un rol central, a pesar de que la fascinación por el concepto *calidad* va acompañada de una falta o ausencia de reflexión sobre su definición en la aplicación en el ámbito escolar, ya que son diferentes los fines de las empresas comerciales con respecto a los de escuelas y hospitales.

La Tabla 2 resume las ideas de cada uno de los hechos que dificultan el definir la calidad educativa y donde se observan las ideas que impiden la generación de un concepto unificado de calidad educativa; en él se establecen las dimensiones y ejes, resumidas de forma detallada y específica; sin embargo, no se explicita una definición en concreto de *calidad de la educación*.

Tal como señala Aguerro (1993), la calidad en este contexto es un término altamente referencial, por cuanto se adhiere a la visión o al campo de acción de los actores involucrados en determinada acción educativa. Por tanto, el concepto de la calidad es relativo y se puede definir desde una perspectiva multidimensional (Perpere-Viñuales, 2018). En este sentido, varía según el enfoque esté ubicado en el currículum, el alumno, el docente o el centro educativo. Hoy en día, con la inclusión de nuevos paradigmas en cuanto a las dificultades de aprendizaje, se debe tomar en cuenta un espectro más amplio para la definición de calidad.

Tabla 2. Resumen de ideas que dificultan definir la calidad educativa

Realidad compleja de la educación	<ul style="list-style-type: none"> – Afecta a la totalidad del ser humano. – Compleja y multidimensional.
Diferencias entre conceptos	<ul style="list-style-type: none"> – Diferentes conceptos de lo que debe ser la educación. – El resultado son las discrepancias sobre las metas o fines a lograr y sobre los procesos a llevar a cabo para lograrlo.
Los procesos mentales de aprendizaje no son evidentes	<ul style="list-style-type: none"> – Relacionado con las manifestaciones externas de la actividad mental o intelectual.
El educador	<ul style="list-style-type: none"> – Ser libre. – Libertad de elegir el tipo de enseñanza o modelo educativo.

Fuente: Elaboración propia con información de Aguerro (1993).

Para concretar las anteriores ideas, la búsqueda de la calidad en la educación parte de un enfoque evaluativo, por lo que se requiere un enfoque de gestión de calidad que articule los procesos de gestión, en relación con los modelos nacionales actuales (Arjona et al., 2022). La calidad en la educación se relaciona con las metas de aprendizaje, los contenidos, el cumplimiento de necesidades generales y específicas, los requerimientos, los estándares y la capacidad de adaptación, entre otros aspectos. En este orden de ideas, se han aplicado en diferentes instituciones educativas perspectivas estratégicas basadas en modelos de gestión de mejora continua y el Modelo de ISO 9001, ya que brindan el soporte para el control y la mejora de procesos administrativos y educativos, entre otros beneficios.

En este tenor, en el entendido de que la calidad concebida por las Normas ISO 9001 (ISO, 2015) es el grado en el que un conjunto de características inherentes a un tema en específico cumple con los requisitos estipulados, la calidad es el grado en que un producto o servicio satisface o supera las expectativas del cliente o usuario. En el caso del servicio educativo, el usuario sería el estudiante; los representantes, las sociedades educativas, las comunidades, el gobierno y la sociedad en general. De ahí que la incorporación de estándares de calidad puede generar solo beneficios para fortalecer la posibilidad de satisfacer las expectativas de estos usuarios, según sea al caso.

Con base en los anteriores planteamientos, se puede afirmar que el concepto de *calidad educativa*, aunque aún relativo y multidimensional, se refiere al grado de satisfacción del usuario del servicio educativo con respecto a su producto, el cual

no puede ceñirse solo a criterios gubernamentales, ya que se parte de la concepción de la diversidad de usuarios que se benefician de ella. Así, esta definición también está altamente relacionada con el aporte social, cultural, tecnológico y económico sostenible de su ámbito local, nacional y global. De igual manera, estos criterios pueden ser evaluados, comprobados y corregidos por medio de los criterios estratégicos diseñados para tal fin.

Discusión y conclusiones

Definir el concepto de calidad de la educación en el ámbito de aplicación resulta complejo y demasiado amplio, lo que dificulta el sostener una sola definición, pues los criterios dependen del contexto en el cual se apliquen. Proponer un concepto que sostenga a la calidad de la educación como un proceso con un resultado o producto final sugiere ver al docente como como si fuera un obrero que forma parte de un proceso productivo, donde el alumno es el producto final o, en su caso, el cliente; todo sería comprendido bajo el enfoque empresarial. Un sistema aislado del contexto actual de la educación que no responde a los actores de la educación, en especial a la sociedad actual.

La calidad de la educación parte de un sistema propio, autosuficiente y autorregulado, que requiere de otros subsistemas para su sobrevivencia. No puede estar aislado cuando el conocimiento científico “crece a pasos agigantados” y las sociedades actuales están en constante cambio, debido a la globalización y a las distintas reformas que los países están experimentando.

Con base en la revisión bibliográfica efectuada, se concluye que la definición de calidad educativa implica la satisfacción del cliente o, en este caso, de usuarios, los cuales son diversos y van a determinar cuáles son esos criterios o estándares con que será evaluado el nivel de calidad del producto o proceso. Por consiguiente, si bien se deja claro que esta definición de calidad en el ámbito educativo es subjetiva, pues depende del actor que analiza/recibe el servicio, y multidimensional, porque incluye una multiplicidad de dimensiones, en todos los casos involucra la satisfacción de unas expectativas bajo unos estándares sobre el producto o el proceso educativo. De igual manera, comprende la conjunción y articulación de múltiples factores interdependientes que deben abordarse integrada y estratégicamente para una educación de calidad dirigida hacia la formación de ciudadanos responsables, críticos y comprometidos con su entorno y la sociedad.

Adicionalmente, es preciso indicar que el monitoreo de los procesos y la evaluación, según los estándares y criterios diseñados, es uno de los principales

factores para la mejora de la calidad educativa, pero su interpretación difiere según las dimensiones adoptadas para cada caso, y requiere de un marco interpretativo. Por otro lado, la mejora de la calidad en los procesos no debe ser confundida con la calidad educativa, ya que la diferencia radica en los contextos en los cuales se aplica y, por último, es importante aclarar que la Norma ISO certifica procesos en concreto, pero de ninguna manera debe ser confundida como una mejora en la calidad en la educación, son dos enfoques totalmente distintos. ^{sc}

Referencias

Agradecimientos

Al Departamento de Investigación de la Universidad de Baja California (México) por el financiamiento a la presente investigación y un agradecimiento especial al rector de la misma institución, Dr. Antonio Ayón Bañuelos, así como a la vicerrectora, Dra. Alma Rocío Meza Delgado, y a la responsable del Departamento de Control Escolar, Lic. Giselle Alejandra Arreola Topete, por su colaboración y apoyo en la gestión del proyecto de investigación.

- Aguerrondo, I. (1993). *La calidad de la educación: Ejes para su definición y evaluación*. <https://cutt.ly/Q9uJy2D>
- Arjona M., Lira, A., y Maldonado, E. (2022). Los sistemas de gestión de la calidad y la calidad educativa en instituciones públicas de Educación Superior de México. *Retos. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(24), 268-283. <https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.05>
- Martínez, J., Tobón, S., López, E., y Manzanilla, H. (2019). Calidad Educativa: Un estudio documental desde una perspectiva socioformativa. *Revista latinoamericana de estudios educativos*. 16(1). 233-258. <https://cutt.ly/C9uLPkL>
- Meza, M. (2013). ¿Qué significa educación democrática? *Derecho y Humanidades* 21, 71-83. <https://cutt.ly/N9uZqf3>
- Montoya, V. (2016). *Gestión del conocimiento y calidad educativa en las instituciones públicas del nivel secundario en el distrito de Barranca-2013* [tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <https://cutt.ly/H9uZDaZ>
- Organización Internacional de Normalización. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*. <https://cutt.ly/s9uXqyL>
- Perpere-Viñuales, A. (2018). Calidad educativa. *Cultura Económica*, 36(95), 3-4.
- Porrás, E. (2013). *Implantación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del Municipio de Villavicencio (Colombia). Estudio de casos múltiples* [tesis de doctorado]. <https://cutt.ly/u9uXu55>

Universidad San Andrés (2018). Calidad educativa y deserción en las instituciones públicas y privadas de lima norte 2013-2021. Acceso Libre a Información Científica para la Información. <https://cutt.ly/4wknVpGb>