



Capítulo III

Retomando la práctica procedimientos automatizados

CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR

El concepto de calidad en educación superior ha experimentado cambios en su concepción. En el siglo pasado se pensaba la educación superior con calidad como un proceso en el cual se enseñaba y se aprendía, en tanto los actores fundamentales eran los docentes calificados y estudiantes seleccionados con exclusividad; el acceso a la educación superior era limitado, solo podían ingresar a las instituciones individuos minuciosamente elegidos. Sin embargo, la globalización y las mismas exigencias de los contextos han hecho que la universidad se piense de otra manera; las nuevas políticas gubernamentales y no gubernamentales, los cambios sociales, culturales, regionales, tecnológicos, de comunicación, de pensamiento e ideologías, religión y demás factores y escenarios de la sociedad han hecho que la educación superior sea más abierta, dando espacio y oportunidad de formación profesional a todas las personas sin distinción de edad, género, pensamiento y costumbres, generando

oportunidades para acceder a instituciones de carácter privado o público. Esta gran apertura educativa también ha llevado a que las universidades se empiecen a mirar y a interpretar desde la calidad educativa, la cual comienza a ser interpretada a través de la evaluación de las funciones que cumplen las instituciones y lo que hacen y como esto impacta en la sociedad (UNESCO, 1998).

Desde la mirada de distintos autores la calidad de educación superior es un concepto polisémico, toda vez que la calidad en este tipo de instituciones puede relacionarse con términos como: original, perfecto, aptitud o transformación. En tal caso, autores como (Harvey & Green, 1993) proponen un enfoque que describe la calidad. En primer lugar, se encuentra la mirada excepcional de la calidad, la cual presenta tres vertientes: la primera enfocada en ver la calidad como algo excepcional imputado a pocas instituciones, las cuales emanan la excelencia académica; la segunda vertiente entiende la calidad a través del cumplimiento de estándares altos, y la tercera indica que la calidad está mediada por el acatamiento de estándares de mínimos de desempeño.

50

En segundo lugar, está el enfoque por perfección; éste plantea que el perfeccionamiento se alcanza en la medida que se establecen especificaciones que llevan a la perfección, con lo cual se significa que los procesos educativos deben estar encaminados a cero defectos, ajustando así el producto, el cual es evaluado de acuerdo a especificaciones medibles y precisadas anticipadamente para alcanzar el perfeccionamiento.

En tercer lugar, se vislumbra la calidad como adecuación a una meta. Esto quiere decir que la calidad toma sentido en el momento que cumple con un fin o con las metas propuestas

académica y administrativamente. En cuarto lugar, se mira la calidad como entrega de valor por dinero, es decir, ofertas de distintos precios que se justan a los distintos sectores sociales, dando oportunidad a la cobertura, y finalmente, en cuanto lugar, se advierte la calidad como una forma cualitativa en la cual el aprendizaje de los individuos es lo más importante, por tanto la evaluación de la calidad está mediada por los resultados del producto, lo cual lleva a que todas las acciones han de estar encaminadas a alcanzar la calidad del estudiante universitario.

Para otros autores e investigadores de la calidad en educación superior la calidad es un concepto relacionado con el Proyecto Educativo Institucional (PEI), objetivos, misión, visión, fines, resultados, eficiencia, costos impacto y percepción de sus clientes; entendiendo que los clientes en este caso, son las personas que reciben o gestionan los procesos académicos, es decir, la visión es más de tipo organizacional toda vez que se involucran actores como directivos, académicos y distintos sectores que conforman el ámbito educativo (López, 2006); en tal sentido se requiere la aplicación de estrategias que permitan involucra a todos los actores, esto exige que la cultura del cambio esté en cada uno de ellos, para de esa manera los servicios ofrecidos sean de satisfacción para los usuarios de los servicios por las instituciones de educación superior (Cantón , Valle, & Arias, 2008)

Bajo otras miradas, la calidad en educación superior está medida por distintos factores; sin embargo, hay factores de gran importancia como el desarrollo de los valores del individuo y el aprendizaje que se obtenga, tomándolos como fuente para el desarrollo de la vida profesional (Magaña, Aguilar, & Aquino, 2017),

