

Desde el Estado del Arte: una aproximación a la calidad en la Educación Superior

From the State of the Art: An approach to quality in Higher Education

Rianed Velásquez Arias¹
Mercedes Tinoco Espinoza²

Resumen

El presente artículo describe el estado del arte del concepto de calidad en la educación superior, trabajado a través del método: revisión de literatura, basado en la teoría fundamentada según Wolfswinkel et al. (2013). Se definieron criterios de elegibilidad a través de palabras claves definidas previamente y se estableció el período 2004 – 2024. También se realizó búsquedas en base a datos científicos: Web of Science, Scholar Google, páginas web como: Education Resources Information Center: ERIC, Redylac, Scielo, Dialnet y datos de Institutos de Investigación Universitarios. En la recuperación de artículos se realizó la depuración según el título, el resumen y el texto completo de cada publicación.

El estado del arte busca responder a la interrogante: ¿Cuál es la evolución histórica del concepto de calidad? en el contexto, empresarial y de educación, particularmente en el contexto latinoamericano y boliviano. Los resultados indican que las definiciones y conceptualizaciones de calidad son múltiples y polisémicas, no solo porque varían entre sí, sino porque reflejan diferentes apreciaciones o perspectivas, que deben responder a necesidades específicas en productos o servicios. En la educación superior no ha sido posible lograr un consenso sobre las definiciones de calidad, pero sí se es consciente que la calidad debe estar vinculado al proyecto educativo que es dinámico y cambiante. Por tanto, para el contexto de América Latina, es necesario, trabajar en función del “Aseguramiento de la calidad”, en cumplimiento a exigencias mínimas que

1 Magister Scientiarum en Ciencias Biológicas y Biomédicas; Universidad Indígena Boliviana Comunitaria Intercultural Productiva Quechua “Casimiro Huanca” – UNIBOL. rianedvelasquez@gmail.com. <https://orcid.org/0009-0002-0540-1033>

Master of Science in Biological and Biomedical Sciences; Bolivian Indigenous Community Intercultural Productive Quechua University “Casimiro Huanca” – UNIBOL.

2 Doctora en Educación. Docente horario, investigadora. Universidad de las Regiones Autónomas de la Costa Caribe Nicaragüense URACCAN. mercedtinoco@gmail.com. <https://orcid.org/0000-0001-8582-6896>

PhD in Education. Full-time teacher and Researcher. The University of the Autonomous Regions of the Nicaragua Caribbean Coast - URACCAN

Recibido: 01/04/2024 - Aprobado: 10/06/2024

Velásquez Arias, R., y Tinoco Espinoza, M. (2024). Desde el Estado del Arte: una aproximación a la calidad en la educación superior. *Ciencia e Interculturalidad*, 34(1), 36-54. <https://doi.org/10.5377/rci.v34i1.19845>

Licencia Creative Commons
Atribución-NoComercial-NoDerivadas



garantizan que las instituciones cuentan con las condiciones requeridas para realizar sus funciones académicas esenciales.

Palabras clave: Educación, educación superior, calidad, calidad de la educación, criterios de calidad y evaluación

Abstract

This article describes the state of the art of concept of quality in higher education, worked through the method: literature review, based on the grounded theory according to Wolfswinkel et al. (2013). Eligibility criteria were defined through previously defined keywords and the period 2004 – 2024 was established. Searches were also conducted based on scientific data: Web of Science, Scholar Google, web pages such as: Education Resources Information Center: ERIC, Redylac, Scielo, Dialnet and data from University Research Institutes. In retrieving articles, the filtering was carried out according to each publication's title, abstract and full text.

The state of the art seeks to answer the question: What is the historical evolution of the concept of quality? in the business and education context, particularly in the Latin American and Bolivian context. The results indicate that the definitions and conceptualizations of quality are multiple and polysemic, not only because they vary among themselves, but because they reflect different appreciations or perspectives, which must respond to specific needs in products or services. In higher education it has not been possible to reach a consensus on the definitions of quality, but it is known that quality must be linked to the educational project that is dynamic and changing. Therefore, for the context of Latin America, it is necessary to work in terms of “Quality Assurance”, in compliance with minimum requirements that guarantee that institutions have the conditions required to carry out their essential academic functions.

Keywords: Education, Higher Education, quality, quality of education, quality, and assessment criteria

I. Introducción

Desde la aparición del ser humano en la tierra, el tema de calidad ha acompañado a la humanidad, el hombre ha sido perseverante en sus acciones por mejorar su vida en todos los aspectos y esta búsqueda constante por mejorar, ha traído los avances tecnológicos que le facilitan la vida cotidiana en el siglo XXI. Hoy en día, el término de calidad es ampliamente utilizada y está presente en todas las áreas de la vida: calidad en productos alimenticios, calidad de transporte urbano, calidad de vida, etc. En este contexto, la calidad de la educación es otra más de tantas que existen. Pero, ¿Será lo mismo referirse a la educación o a un producto empresarial? Desde

EDUCACIÓN

que el mundo occidental incorporó este término a su producción, son muchos los significados que se le han dado (López, 2019). Sin embargo, no existe una definición única que abarque todos los aspectos de este. Inclusive, la ambigüedad explícita de este concepto empezó a manifestarse desde el momento mismo de su aparición en el vocabulario de los antiguos griegos (Bondarenko Pisemskaya, 2007), como veremos en los siguientes apartados.

La calidad de la educación es de gran importancia para el desarrollo de conocimientos, habilidades y aptitudes de todas las sociedades del mundo en sus niveles primario, secundario y terciario de formación profesional porque, ayuda a las poblaciones a reducir las desigualdades, alcanzar la igualdad de género, a vivir una vida más saludable y sostenible, a romper el ciclo de la pobreza, fomentar la tolerancia entre las personas, contribuye al desarrollo de sociedades más pacíficas. Esta temática también se presenta en la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030, dentro los 17 objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) que firmaron el 2015, asegurando alcanzar el desarrollo sostenible para todos hasta el 2030, incluyendo la educación, por lo cual el Estado debe tomar acciones para “Garantizar una educación de calidad, inclusiva, equitativa y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos y todas” (UNESCO, 2016a, p. 4). Sin embargo, una evaluación del avance en el cumplimiento de esta meta por los países firmantes es preocupante porque presentan desviaciones de la trayectoria deseada (ONU, 2023).

La calidad de la educación superior, universitaria o de tercer nivel de formación profesional, sigue siendo tema de la agenda política en los países de Latino América, en torno al debate sobre cómo definir la calidad y cómo los estándares y la evaluación pueden promover la calidad (Bloch et al., 2022).

También se plantea como un reto tomar acciones sobre la calidad de la educación, ante la emergencia de la gran diversidad de instituciones de educación de formación profesional que surgieron en los países de América Latina, como una medida para dar cobertura a las demandas y necesidades de la población en cada contexto ante la falta de atención de las universidades ya establecidas.

Y este panorama trae consigo cuestionamientos que se deben plantear sobre lo que se está entendiendo como Calidad de la educación en los contextos de las diversas instituciones de educación superior, motivo de esta revisión documental, basada en las cuestiones siguientes: ¿Cuál es la evolución histórica del concepto de calidad?, ¿Cuál es la definición o concepto de calidad en el contexto empresarial y de educación?, ¿Cuál es el concepto de calidad de educación en el contexto latinoamericano y en el contexto boliviano? A partir de ellas generar entendimientos sobre el estado actual del tema calidad de la educación en el contexto de América Latina y Bolivia.

II. Fundamentación teórica de la sabiduría y conocimientos

Antecedentes históricos

Desde la era de las cavernas y de manera instintiva, el ser humano utilizó el concepto de “calidad” como un juicio de valor relativo, que le permitía realizar apreciaciones y tomar decisiones sobre elementos que le eran de utilidad; pero sus preocupaciones sobre la calidad se limitaban a la inspección, valoración y selección. Ante estas acciones la calidad forma parte intrínseca de la naturaleza, al estar presente en la evolución de los seres vivos, es un concepto que forma parte desde su creación, buscando siempre mejorar las cualidades y características de los seres vivos y del ecosistema. La calidad está implícita en las leyes de la naturaleza, siempre ha existido; sin embargo, no es fija más bien es mutable (De Alcalde San Miguel, 2007; Cubillos Rodríguez y Rozo Rodríguez, 2009).

Etimológicamente la palabra calidad viene del latín *qualitas*, que es una derivación del latín *qualis*, palabra que indica cualidad, o el modo de ser. La palabra *qualitas* por primera vez, fue empleada por Cicerón para transmitir el concepto de cualidad a la lengua griega. Como categoría y concepto filosófico, fue introducida por Aristóteles; quien llevó a cabo el estudio sistémico de la naturaleza de la calidad. Estableciendo Hegel tipologías de la calidad -natural y funcional- e incorporando Marx, la calidad sistémica. De esta manera, se establece que todos los productos (incluyendo educativos) adquieren cualidades sistémicas de tipo social y reflejan su inclusión en el sistema de relaciones sociales de la sociedad (Bondarenko Pisemskaya, 2007). Los autores mencionados coinciden en definir la calidad como conjunto de rasgos esenciales que hacen que un objeto o fenómeno sea lo que es y no otro, concibiendo este concepto como absoluto y discreto.

Para los autores, Cubillos Rodríguez y Rozo Rodríguez (2009), Maldonado (2018), es importante señalar que durante la historia del ser humano el término de “calidad” ha cambiado, destacando las siguientes etapas de importancia:

Artesanal: donde se tenía que hacer las cosas bien, sin importar el esfuerzo o costo para la satisfacción del artesano y el cliente. Durante, la revolución industrial: lo más importante era satisfacer la demanda y obtener beneficios. En el periodo de la segunda guerra mundial: lo significativo constaba el asegurar la eficacia, sin importar el costo, se requería una producción mayor y rápida, con el fin de garantizar la disponibilidad del producto. Ya en la Postguerra (Japón): lo relevante era hacer las cosas bien a la primera, minimizar los costes, satisfacer al cliente y ser competitivo. En el resto del mundo lo relevante era producir cuanto más mejor, satisfacer la demanda de bienes.

EDUCACIÓN

El Autor De Alcalde San Miguel (2007), destaca que el avance en las tecnologías de la industria y el desarrollo de los países se han ido implementando otras definiciones de calidad como: control de calidad, Aseguramiento de calidad y Calidad total. Donde cada una de ellas incorpora aportes para satisfacer las necesidades técnicas de un producto, satisfacer al cliente, prevenir errores, reducir costos, la competitividad y mejora continua.

Conocer el proceso evolutivo de la “calidad” ayuda a comprender la existencia de una necesidad por ofertar productos o servicios que satisfacen o cumplen las expectativas del cliente y de la sociedad en su conjunto. Actualmente, la “calidad” no solo es un requisito esencial del producto sino un factor estratégico clave del que dependen las organizaciones, para mantener su posición en el mercado y asegurar su pervivencia en el tiempo (Maldonado, 2018).

En el Diccionario de la Real Academia Española (2023), se encuentran las siguientes definiciones de la calidad: 1. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten juzgar su valor, como bueno, malo, etc. 2. En sentido absoluto, buena calidad, superioridad o excelencia. 3. Adecuación de un producto o servicio a las características especificadas.

Actualmente, como resultado de su evolución, el término calidad es un concepto de juicio relativo, multidimensional, polisémico y polifacético, utilizado cotidianamente en diversas disciplinas y cada persona puede comprender de una forma diferente. La evolución del concepto se ha producido de modo paralelo a la evolución de sus tendencias empresariales (López, 2019).

Díaz Muñoz y Salazar Duque (2021), destacan que el proceso evolutivo de la calidad se fortaleció gracias a las teorías propuestas por los autores como Crosby (1980), Shewhart (1997), Ishikawa (1972), Deming (1986), Taguchi (1986), Juran (1990) y Feigenbaum (1991). Quienes son considerados como los padres de la calidad por sus contribuciones, que ha permitido hacer de la calidad un concepto que a nivel macro estudia y analiza de forma global a la organización y a nivel micro, relaciona y define todos los procesos y políticas institucionales que inciden en el resultado final de los bienes o servicios entregados al consumidor final.

Concepciones y definiciones de la calidad

A nivel empresarial

En un contexto empresarial, la calidad es un elemento básico como estrategia y es determinante para la elección por los consumidores; el concepto dependiendo de la óptica puede tener varios significados, por ejemplo, hacer referencia a una filosofía

de trabajo e incluso un estilo de vida a nivel empresarial que permite conducir a la organización por el camino hacia la excelencia (Díaz Muñoz y Salazar Duque, 2021).

Según la Asociación Española de Normalización (UNE, 2015) en ISO 9000: se define la calidad como el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas. Y López (2019), enfatiza que el concepto de calidad puede ser definido de diferentes formas ya que es un concepto abstracto e impreciso. Por ejemplo, puede definirse como el conjunto de propiedades o atributos que posee objetivamente un producto o servicio. Otra, hace referencia a la calidad como la adecuación a unas especificaciones impuestas para un uso o consumo determinado (Juran et al., 2005).

Además, en la perspectiva empresarial, la calidad tiene un concepto unificador que incluye, los conceptos siguientes: Competitividad, entregas, costes, excelencia, moral, productividad, beneficio, calidad del producto, cantidad/volumen, resultados, servicio, seguridad atención al entorno, atención a los accionistas (López, 2019).

A nivel educativo

En el contexto educativo como declara la Conferencia Regional de Educación Superior para América Latina y el Caribe (CRES) 2008, la Educación Superior además de ser un derecho humano universal es un bien público social estratégico, atribuyendo al Estado el deber de garantizar este derecho; porque los principios básicos en los que se fundamenta la formación de los ciudadanos y ciudadanas son definidos por el Estado, las sociedades nacionales y las comunidades académicas, las cuales deben velar que ella sea pertinente y de calidad (IESALC- UNESCO, 2008) así mismo, estos principios declarativos fueron ratificados por la CRES (2018). La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), exalta la importancia de la equidad, la inclusión, la calidad, el aprendizaje, el acceso y un fuerte compromiso social en la educación superior actual (UNESCO et al., 2018).

Para que se logren tales aspiraciones, como lo mencionan los autores Martínez Iñiguez et al. (2017), los Estados deben tomar medidas en sus políticas públicas y educativas que además, deben seguir las recomendaciones emitidas por organismos internacionales, como: la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), el Banco Mundial (BM) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y otros, buscando que la educación se adapte a las exigencias planteadas por la sociedad. De ahí viene que la educación superior debe gestionar el talento humano para responder a la sociedad del conocimiento, por lo cual se asigna un presupuesto que condiciona, y cuestiona por los resultados obtenidos en las evaluaciones que efectúan los organismos externos.

A partir de los planteamientos antecedentes se desarrollarán las conceptualizaciones de calidad más destacadas de la literatura. Desde la perspectiva del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE), el concepto de calidad no puede dissociarse de la equidad, ya que no puede considerarse buena una educación desigual. También tiene que considerar sus efectos a corto plazo, y su impacto en la vida adulta. Por tanto, la calidad comprende varias dimensiones como: la pertinencia y la relevancia que expresan la coherencia entre la enseñanza, las necesidades de los estudiantes y la sociedad. La eficacia, refleja la coherencia entre los productos esperados —los objetivos— y los realmente alcanzados; la suficiencia de los recursos de toda índole y la eficiencia de su uso, que resulta de la coherencia entre insumos y procesos con los productos logrados con ellos (INEE, 2006).

Los autores De la Orden Hoz et al. (2007), abordan el tema desde una propuesta hipotética donde plantean que: la calidad de la educación universitaria viene definida por un conjunto de relaciones de coherencia entre los componentes de la Universidad concebida como un sistema. Por tanto, la vía para determinar la calidad de las instituciones universitarias exigiría identificar las relaciones entre los componentes de contexto, input, proceso, producto, propósitos y naturaleza de la Universidad, y valorarlas en función de un conjunto de reglas bien establecidas. Como lo plantean De la Orden Hoz y Colaboradores, la calidad de la educación universitaria en un modelo sistémico de coherencias implicaría las siguientes relaciones entre sus componentes:

- Coherencia entre resultados y fines: funcionalidad.
- Coherencia entre resultados y metas y objetivos: eficacia o efectividad.
- Coherencia entre procesos y medios y resultados: eficiencia.

Por último, los autores aseveran que: “la calidad educativa es, un continuo cuyos puntos representan combinaciones de funcionalidad, eficacia y eficiencia mutuamente correlacionados, y su máximo grado, la excelencia, supone un nivel óptimo de coherencia entre todos los componentes fundamentales del sistema”.

El enfoque de Sanatuario, para el concepto de calidad es relativo, porque el juicio depende del punto de referencia adoptado. Es dinámico, porque la calidad nunca se alcanza del todo y siempre pueden proponerse metas superiores. La calidad no es un estado sino una tendencia: la autoexigencia permanente y razonable de superación, la cual no puede provenir del exterior, sino sólo surgir del interior mismo del sistema a mejorar. Asimismo, se argumenta que la calidad del sistema educativo no radica sólo en el nivel de aprendizaje de los estudiantes, sino que refleja las relaciones de coherencia entre todos los componentes del propio sistema (Sanatuario, 2007).

También, plantean que la calidad de la educación puede entenderse como: a) algo excepcional, en términos de los estándares de desempeño académico; b) perfección, en torno a los procesos que la componen; c) capacidad para cumplir su propósito (de enseñanza); d) retorno de la inversión realizada; o e) transformación, en tanto evalúa su capacidad para agregar valor y empoderar a los estudiantes. A partir de estas aproximaciones, la definición de calidad está relacionada con la capacidad de la institución para cumplir con el objetivo de formación profesional. Donde la formación profesional, es el proceso a través del cual el estudiante aprehende un conjunto de conocimientos y herramientas específicas y entiende cómo combinarlas con sus habilidades básicas para producir una tarea valorada en el mercado de trabajo (Yamada et al., 2013).

Para los autores Yamada y colaboradores, el concepto tiene tres elementos notables. Primero, la importancia del proceso de transmisión de conocimientos, que está ligado a cómo la institución educativa diseña su funcionamiento para conseguir el mejor uso posible de sus recursos pedagógicos. Segundo la relevancia de la información que se transmite a los estudiantes, qué tan valorado es el conocimiento que reciben dentro del mercado laboral. Tercero la habilidad del estudiante como determinante de su capacidad para aprehender los conocimientos y herramientas y aplicarlos al momento de llevar a cabo las tareas que el mercado de trabajo demanda. Es importante resaltar que estos elementos se encuentran relacionados. Si la calidad de uno de ellos se reduce, la capacidad de la institución para satisfacer su objetivo de formación profesional también se verá comprometida.

En la perspectiva de Orozco Silva (2010), el concepto de calidad es una síntesis de múltiples dimensiones que apela a componentes centrales como el talento, características de los estudiantes, profesores, el uso de los recursos físicos y financieros de la institución, a los procesos de organización, gestión y bienestar. Pero la exigencia de la calidad no se agota en estos aspectos, aunque los modelos de acreditación trabajan sobre estos elementos.

Retomando la práctica empresarial que constituye la calidad de un producto con inspecciones y pruebas basadas en los estándares de lo que el mercado espera, la calidad de la educación se asocia a la evaluación, entendida como medición de los resultados. Concepción en la que subyace la convicción neoliberal de que la tarea central de las instituciones no es la educación, sino la capacitación de los jóvenes para desempeños de aplicación inmediata o competencias (Martín Calvo, 2018).

En el campo de la educación a diferencia de las empresariales el concepto de calidad, es más compleja de comprender ya que debe ser entendida como la armonización integradora de los diferentes elementos que componen: pertinencia como dimensión de su calidad, eficacia en el logro de un servicio, satisfacción para sus destinatarios, directos e indirectos y las metas que se persiguen. Para Martínez Iñiguez et al. (2017), el

EDUCACIÓN

tema de la calidad es de gran relevancia y por ello se encuentra inscrita en las políticas educativas de diversos países en América Latina.

III. Caminos y formas del cultivo y crianza de sabidurías y conocimientos

La metodología propuesta para el desarrollo del presente artículo del estado del arte es el "Método de revisión de literatura de teoría fundamentada" protocolo propuesto por Wolfswinkel et al. (2013), que se adaptó para la selección y revisión de la literatura pertinente y el proceso de delimitación y búsqueda de bibliografía. El enfoque utilizado permite realizar un análisis exhaustivo y teóricamente relevante en el tema propuesto.

Primeramente, se establecieron criterios de elegibilidad donde se definieron criterios de inclusión y exclusión, se identificaron los campos de investigación, se definieron los tipos de documentos y delimitación temporal, además, se precisaron los términos de búsqueda y la accesibilidad (ver Tabla 1).

Tabla 1
Criterios de elegibilidad para la revisión de literatura

Criterios de elegibilidad		
Criterio	Inclusión	Exclusión
Campo de investigación	Educación, Educación superior	Otros campos
Tipo de documento	Artículos científicos, capítulos de libros, documentos de congresos, etc.	Ninguno
Delimitación temporal	2004 - 2024	Antes del 2004
Términos de búsqueda	Educación, Educación superior, Calidad, Calidad de la educación, Criterios de calidad, Evaluación.	Otros
Accesibilidad	Acceso libre	Acceso cerrado

Se utilizaron diversos métodos de búsqueda para la selección de los documentos, particularmente por la accesibilidad a los mismos. Se recurrieron a bases de datos Web of Science, Scholar Google, páginas web como: Education Resources Information Center: ERIC, Redylac, Scielo, Dialnet y de Institutos de investigación de Universidades.

Luego de haber seleccionado el corpus de literatura correspondiente, se realizó depuración de la muestra según el título y el resumen de cada publicación y posteriormente según el texto completo.

Estas actividades permitieron el planteamiento de las preguntas de investigación ¿Cuál es la evolución histórica del concepto de calidad?, ¿Cuál es la definición o concepto de calidad en el contexto empresarial y de educación?, ¿Cuál es el concepto de calidad de educación en el contexto latinoamericano y en el contexto boliviano? para entender las definiciones y concepciones de calidad de la educación.

IV. Sistematización del cultivo y crianza de sabidurías y conocimiento

Calidad de la educación superior en el contexto de América Latina

En América Latina y en el mundo, la educación superior se ha convertido en un escenario donde se le brinda al individuo la posibilidad de seguir potenciando sus habilidades adquiridas en la educación de primer y segundo nivel; cada nación tiene una ardua tarea por realizar esta función, ya que las condiciones sociales, políticas, económicas, son permanentemente cambiantes (González, 2022).

Una característica de la educación superior en el presente siglo es la fuerte expansión de la matrícula. La UNESCO-IESALC (2020) expone, que entre 2000 y 2018, la tasa bruta de matriculación en la enseñanza superior en la región de América Latina y el Caribe, aumentó de 23% a 52%. Este incremento de la demanda según Lemaitre (2019), puede ser por diversas razones como: los cambios demográficos, políticas públicas que favorecen el acceso a los sectores de menores ingresos a la educación superior, la emergencia de una clase media que busca consolidar su estatus social y por el incremento de la matrícula femenina. Esto ha conllevado a que la población estudiantil sea mucho más heterogénea, con una gama de intereses, aspiraciones y expectativas diferentes a las que la educación superior se había acostumbrado a atender.

Esto ha llevado que, dentro de una nación, surjan una diversidad de instituciones de educación de formación profesional para su atención, con misiones diferentes, enfoques pedagógicos diferentes, carreras diferentes, se organizan y financian de manera diferente y operan bajo distintas normativas y de relacionamiento con el Estado.

Ante este panorama como plantea Lemaitre (2019), una definición de calidad juega un rol fundamental para dar cuenta de esta diversidad, que permita la apertura a la innovación responsable, que ajuste las exigencias en cuanto a recursos, procesos y resultados de su pertinencia y que demuestre la capacidad del sistema de educación superior para dar respuesta a las múltiples necesidades, aspiraciones, expectativas y demandas de la población estudiantil heterogénea y adopte decisiones curriculares

y pedagógicas pertinentes según sus propósitos que determinan la identidad de la institución. De esta manera, dar garantía pública de que la educación superior cumple con los compromisos adquiridos ante los estudiantes y la sociedad sobre las ofertas académicas.

Aunque, en la postura de Lemaitre (2019), la calidad es un concepto difícil de definir, sobre todo si se trata de llegar a algún consenso, en el campo de la educación superior se han hecho múltiples intentos; el más conocido y difundido es el propuesto de Harvey y Green (1993), que agruparon sus características en cinco aproximaciones interrelacionadas: calidad como excelencia; perfección o consistencia, cumplimiento de los propósitos declarados, relación costo-calidad (eficiencia) y, finalmente, calidad se define como la capacidad de la educación para transformar al estudiante, mejorando sus condiciones para participar activamente en el medio. En todas las aproximaciones a la calidad hay elementos importantes y necesarias que se deben tomar en consideración. También, autores como Stensaker (2007) y Atria (2012), se refieren a que la calidad no puede analizarse separadamente del entorno social, económico y tecnológico en el que se desarrolla la educación superior y de sus objetivos trasados.

Cualquier definición actualizada de calidad no puede dejar de considerar la diversidad de la educación superior, lo que exige tomar en consideración su relevancia y pertinencia, el respeto a las autonomías de las instituciones y la valoración de distintas maneras de operar con calidad. La emergencia de esta diversidad institucional y el aumento en el número de carreras, programas y estudiantes en formación generan un escenario que representa uno de los principales desafíos para el aseguramiento de la calidad en los países de América Latina y el Caribe (Lemaitre, 2019).

Sin embargo, en esta diversidad existe la capacidad de ofrecer oportunidades a estudiantes con distintos antecedentes educativos y promover la movilidad social; para responder a necesidades del mercado laboral. Sin embargo, en la mayoría de los países prima el discurso sobre el modelo tradicional de universidad, fuertemente vinculado con una perspectiva académica y de investigación, que desvaloriza otras maneras del que hacer de la educación reduciendo la noción de diversidad a diferencias de calidad o al grado en que una institución se acerca o se aleja del modelo ideal.

En tanto existen críticas, sobre todo referidas a la homogeneidad de los criterios de calidad aplicados en los procesos de acreditación. En el último cuarto siglo, los procesos de aseguramiento de calidad de América Latina han tenido un rol importante en el establecimiento de condiciones básicas de operación en un contexto que durante años estuvo desregulado; y se han logrado reducir diferencias significativas de calidad, que ha sido reconocido tanto por los gobiernos como por las propias instituciones de educación superior. Esto ha permitido responder a una amplia gama de necesidades y demandas de una población estudiantil heterogénea (Lemaitre, 2018).

La declaración CRES (2018), responsabiliza al estado como garante del derecho a la Educación Superior e introduce la noción de responsabilidad compartida a la hora de determinar sus principios básicos y de velar por su calidad y su pertinencia.

Aunque, las políticas educativas de cada nación constituyen una condición necesaria para favorecer el acceso a la educación superior y para lograr la formación con equidad, tanto en lo que respecta a la cobertura como a la calidad. Para sostener la condición de bien público social y de derecho humano con calidad, el Estado tiene la responsabilidad de asegurar al menos el cumplimiento de umbrales mínimos de calidad, acordes con las necesidades de desarrollo de la población, con la creación del conocimiento, con la transformación social y productiva de la sociedad y con el resguardo de sus derechos. Esto supone evaluar el cumplimiento de esos umbrales mínimos e implementar estrategias para resolver situaciones de incumplimiento, fortalecer el desarrollo de líneas de formación estratégicas y promover la mejora continua (Lemaitre, 2019).

Actualmente el reto de los diferentes países es garantizar que la cobertura, la inclusión y la equidad, sean pilares fundamentales para que los individuos de sus regiones sean beneficiados con la posibilidad de acceder a estudios de tercer nivel sin mayores obstáculos. De esta manera, se podrá hablar de una educación pertinente, de calidad, innovadora y empoderada, la cual estará a la altura de los entornos globalizados. Infortunadamente, en la actualidad faltan muchos aspectos por trabajar para alcanzar tal nivel, incluyendo la transformación de paradigmas educativos y una movilización global para las necesidades formativas de los estudiantes en el mundo laboral (González, 2022).

Por otra parte, Díaz (2013), identifica los desafíos de la educación superior resumidos en cuatro aspectos: (1) Asegurar una educación de calidad dentro de un sistema masificado. (2) Reforzar el contenido interdisciplinario y pluridisciplinario de los programas. (3). Mejorar los métodos y las técnicas (incorporando los resultados de los procesos de la informática y la comunicación). (4) Reforzar la integración entre la investigación y la enseñanza principalmente en el campo científico (Segrera, 2016).

Calidad de la educación en el contexto boliviano

En Bolivia desde el 2006, se han desarrollado procesos de cambio en las políticas sociales, económicas y educativas de manera estructural para mejorar la vida de su población y superar las barreras existentes a nivel social, económico, cultural y educativo. Para promover estos cambios, toma como pilar fundamental la educación y plantea la Ley de Educación “Avelino Siñani-Elizardo Pérez” (Ley N° 070, promulgada en diciembre de 2010), que se constituye en un hecho político trascendental en la historia de la educación boliviana, porque el nuevo modelo educativo sociocomunitario productivo articula las políticas educativas, sus necesidades y demandas. Y vincula los procesos productivos y económicos de la comunidad, de los municipios y de los

EDUCACIÓN

departamentos para reducir la pobreza y la desigualdad que ha generado el anterior modelo educativo neoliberal caracterizado por ser acumulativo, memorístico, repetitivo que se reduce a la adquisición de competencias y habilidades para cumplir los requerimientos y sirvan mejor en el mercado laboral, (Ministerio de Educación, 2014). Y nada, a las problemáticas que hoy enfrenta la sociedad: el hambre, desempleo, pobreza, cambio climático, etc. Cuando se habla de la calidad de la educación superior, se hace referencia a vocablos como pertinencia, cobertura, eficiencia, entre otros, los cuales hacen más referencia a las necesidades económicas del mercado y del modelo neoliberal (Lugo Gonzáles, 2011).

El Ministerio de Educación boliviana, ha propiciado debates centrado en torno al concepto de “calidad educativa”, término que es considerado como la punta de lanza de la ideología educativa neoliberal o modelo de educación bancaria como lo enuncia Paulo Freire, que asume a los seres humanos como depósitos de conocimientos o acumuladores; también este sistema homogeniza y estandariza la educación y sirve sólo para formar capital humano, en este sentido la educación se reduce sólo a logros académicos y lo que valora son las competencias cognitivas, restringido al mercado laboral, bajo las evaluaciones estandarizadas internacionales, que conllevan a la globalización pedagógica. Por lo tanto, se vio la necesidad de analizar para superarlo y construir en la practica una educación de calidad que responda a la realidad y a las necesidades concretas de Bolivia.

Para la construcción del concepto de calidad se tomaron en cuenta las diferentes visiones integrales y holísticas. Porque el nuevo sistema recoge la visión que durante milenios los seres humanos trazaron en sus diversas culturas: la crianza de la vida para mejorar el mundo, y transformarlo (Ministerio de Educación, 2014). Y que, además, debe atravesar todos los ámbitos que conforman e integran el fenómeno educativo la educación regular, la educación superior, la educación alternativa.

Desde la perspectiva del Ministerio de Educación el concepto de calidad debe integrar cinco criterios: pertinencia y pluralidad, transformadora, integral y holística, con participación social comunitaria, inclusiva e igualitaria.

Sin embargo, esta propuesta aún no se concretó en su aplicación ni implementación en el sistema educativo nacional, y en esta perspectiva Wanderley y Calvo, indican sobre la existencia de una preocupación en Bolivia referida a la calidad de la educación; de que el país no ha participado, desde los años noventa, en mediciones internacionales de calidad educativa y, por tanto, no se conoce el estado actual de la educación del primer y segundo nivel y menos del tercer nivel. En postura de las autoras, para que la sociedad boliviana alcance su pleno desarrollo debe enfocarse en la educación universal y de calidad. Por constituir un factor central del desarrollo de las sociedades, porque el conocimiento y la innovación son las verdaderas fuentes de riqueza de una sociedad. Y por ser la educación un derecho esencial para el desarrollo integral de

los individuos. En Bolivia a pesar de los avances logrados en las últimas décadas, el sistema educativo boliviano presenta aún problemas estructurales, tanto en términos de cobertura como de calidad (Wanderley y Calvo, 2021).

También, el sistema universitario en Bolivia es altamente complejo, porque está conformado por Universidades Públicas Autónomas, de Régimen Especial, Privadas e Indígenas que se diferencian por sus fundamentos, aunque su función educativa sea semejante (Ministerio de Educación, 2016).

Bolivia en la actualidad, no cuenta con una agencia que regule y valore la calidad de la educación y los criterios propuestos no han sido puesto en práctica en ninguna de las Instituciones de Educación Superior que están bajo la tuición del ministerio de educación entre las que se encuentran las Universidades indígenas. Y las demás Instituciones de Educación superior buscan su acreditación para demostrar su calidad académica a través del CEUB u otros organismos internacionales como el Arco-Sur.

Otro punto por destacar es el modelo del sistema educativo universitario que prima, que responde a un sistema de educación neoliberal, a intereses coloniales, reproducen el pensamiento colonial, carreras y programas de enseñanza son planteadas para el mercado; las universidades no han contribuido a dar solución a los problemas estructurales del Estado. En este contexto, la calidad de la educación se mide según las capacidades y habilidades que permiten sacar ventajas individuales sin importar las consecuencias sociales. Y por eso los parámetros que se emplean para medir la calidad de la educación están íntimamente ligados a estándares convencionales del mercado que no aceptan otras formas de medir la calidad porque no aceptan otras realidades ni otras necesidades (Ministerio de Educación, 2014).

Como en los diferentes países de América Latina se vienen desarrollando sistemas de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior con iniciativas propias de la institución, en caso de Bolivia por falta de una agencia reguladora de la calidad educativa las universidades estatales formaron su propia institución que vela estos aspectos y las privadas recurren a organismos internacionales, en caso de las universidades indígenas no se han visto avances en este tema, por tanto deberían iniciar por cuenta propia a trabajar en el aseguramiento de la calidad para que la institución demuestre su quehacer ante la sociedad. Partiendo de que el acceso a la educación de calidad es un derecho ciudadano y un pilar central para el desarrollo sostenible del país (ONU, 2023). Que, además, la educación constituye un requerimiento mínimo para que las personas puedan incorporarse adecuadamente a la vida productiva y social al punto que la cantidad y calidad de educación que una persona recibe repercutirán en su productividad, su incorporación a la vida activa, sus ingresos y su bienestar (BID, 2020).

V. Reflexiones y conclusiones del cultivo y crianza de sabidurías y conocimientos

El término Calidad siempre ha estado presente en la naturaleza y en la vida del ser humano desde sus inicios y durante todo el proceso evolutivo hasta la actualidad, aunque no se hayan referenciado con los haceres del ser humano y los procesos naturales, lo cual ha conducido a la creencia de que se trata de un concepto que solo se aplica a espacios fabriles, ya que en el campo de la industria se dio mayor importancia y se desarrolló el tema con los aportes relevantes de investigadores a quienes se considera como padres en el área industrial, sin descartar que ahora la calidad es aplicada en todas las áreas que competen al ser humano, una de ellas es la educación.

Las definiciones y conceptualizaciones de calidad son múltiples y polisémicas, no solo porque varían entre sí, sino que reflejan diferentes apreciaciones o perspectivas valorísticas de las personas y la sociedad que, además, deben responder a necesidades específicas en productos o servicios. En el caso de la educación superior lograr un consenso sobre la definiciones y conceptos de calidad no ha sido posible, pero se es consciente que la calidad debe estar vinculada al proyecto educativo que es dinámico y cambiante, por tanto, cualquier intervención que se realice para asegurarla o incrementarla implica tener la capacidad para integrar armónica y diferencialmente los distintos componentes involucrados en toda acción educativa, es decir, considerar tanto las orientaciones como los procesos y resultados.

Por otra parte, en el contexto de América Latina, ante la exigencia de organismos internacionales por una educación de calidad y de pertinencia, la falta de consenso en la definición y concepto de calidad y la emergencia de una gran diversidad de Instituciones de Educación Superior con pretensiones de dar cobertura a toda la población estudiantil que a la vez es muy heterogénea, se han visto como un reto trabajar y poner en práctica el “Aseguramiento de la calidad ” entendiéndolo a esta como el cumplimiento de un conjunto de exigencias mínimas que garantizan que las instituciones cuentan con las condiciones requeridas para realizar sus funciones académicas peculiares, esto es, investigación, docencia y extensión.

En el contexto nacional, como se indica en algunos documentos y se tiene establecido en la Ley de la Educación 070, Avelino Siñani-Elizardo Pérez (2010). En la sección V Artículo 68 acápites I, II y III, sobre la creación de la Agencia Plurinacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior Universitaria (APEAESU), es necesario la creación e implementación de una agencia nacional para el monitoreo de la calidad de la educación boliviana en sus diferentes niveles, particularmente en la Educación Superior para unificar criterios e indicadores que permitan hacer seguimiento y evaluación sobre los procesos y resultados de profesionalización de la población estudiantil, como también, el funcionamiento de las instituciones educativas

tanto públicas como privadas del país, a fin de contribuir en la mejora continua y adecuación del sistema educativo.

Por último, se consideró pertinente conocer el estado del arte sobre definiciones y conceptos de calidad, como calidad de la Educación Superior en el contexto América Latina y particularmente los avances que se tienen en Bolivia.

VI. Referencias

- Asociación Española de Normalización - UNE. (2015). en ISO 9000. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario (ISO 9000:2015)
- Atria, R. (2012). *Tendencias de la Educación Superior: el contexto para el aseguramiento de la calidad*. CINDA.
- Banco Interamericano de Desarrollo - BID. (2020). *La educación superior en tiempos de COVID-19. Aportes de la Segunda Reunión del Diálogo Virtual con Rectores de Universidades Líderes de América Latina*. Washington, District of Columbia: Banco Interamericano de Desarrollo. <https://bit.ly/3OKT1ZI>.
- Bloch, C., Fuglsang, S., Glavind, J. G., y Bendtsen, A. K. (2022). *Quality work in higher education: a multi-stakeholder study*. *Quality in Higher Education*, 29(3), 340–357. <https://doi.org/10.1080/13538322.2022.2123267>
- Bondarenko Pisemskaya, N. (2007). Acerca de las definiciones de la calidad de la educación. *Educere*, 11(39), 613-621.
- Conferencia Regional de Educación Superior -CRES. (2018). *Informe general*. UNESCO-IESALC.
- Cubillos Rodríguez, M. C., y Rozo Rodríguez, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de la Salle*, (48), 80-99.
- De Alcalde San Miguel, P. (2007). *Calidad*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- De la Orden Hoz, A., Biencito López, Ch. M., González Barberá, C., y Mafokozi Ndabishibije, J. (2007). *Niveles y Perfiles de Funcionalidad como Dimensión de Calidad Universitaria*. Un Estudio Empírico en la Universidad Complutense. *Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, 2-8.
- Díaz Muñoz, G. A., y Salazar Duque, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, (39), 19-36.

EDUCACIÓN

- Díaz, J. A. (2013). Calidad educativa: un análisis sobre la acomodación de los sistemas de gestión de la calidad empresarial a la valoración en educación. *Tendencias Pedagógicas*, (21), 177- 194.
- González, Y. P. C., Mora, S. Z. J., y Morillo, R. G. M. (2022). Tendencias y desafíos políticos y socio culturales de la educación superior contemporánea en Latinoamérica. *Revista boletín REDIPE*, 11(1), 71-91.
- Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe - IESALC y Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura -UNESCO. (2008). *Declaración y Plan de Acción de la Conferencia Regional de Educación Superior en América Latina y el Caribe*. www.unesco.org/ve/documents/DeclaracionCartagenaCres.pdf
- Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE). (2006). *La calidad de la educación básica ayer, hoy y mañana*. Informe anual sobre la calidad de la educación básica en México. INEE, México.
- Juran, J. M., Bingham, R. S., y Gryna, F. M. (2005). *Manual de Control de la Calidad* (2da ed.). Reverté.
- Lemaitre, M. (2019). La educación superior de América Latina y El Caribe: diagnóstico y propuestas en el marco de la CRES 2018. *Diversidad, autonomía, calidad. Desafíos para una educación superior para el siglo XXI*, 23-40.
- López, F. S. (2019). *Calidad total*. Editorial Elearning, S.L.
- Lugo González, A. (2011). La calidad de la educación superior en Colombia. *Revista Científica*, 14(2), 56-71.
- Maldonado, J. (2018). *Fundamentos de calidad total*. TEGUCIGALPA, MDC, Honduras.
- Martin Calvo, J. F. (2018). Calidad educativa en la educación superior colombiana: una aproximación teórica. *Sophia*, 14(2), 4-14.
- Martínez Iñiguez, J. E., Tobón, S., y Romero Sandoval, A. (2017). Problemáticas relacionadas con la acreditación de la calidad de la educación superior en América Latina *Innovación Educativa*, 17(73), 79-96.
- Ministerio de Educación del Estado Plurinacional de Bolivia. (2014). II foro debate internacional. Una mirada crítica y transformadora a la calidad educativa. www.minedu.bo

- Ministerio de Educación de Bolivia. (2016). *Guía de Universidades del Estado Plurinacional de Bolivia*. La Paz-Bolivia.
- Organización de las Naciones Unidas - ONU. (2023). *Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: Edición especial Por un plan de rescate para las personas y el planeta*.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO. (2016a). *Agencia de Desarrollo Sostenible*. <http://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.htm>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura -UNESCO, Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe - IESALC y Universidad Nacional de Córdoba – UNC. (2018). *Tendencias de la educación superior en América Latina y el Caribe 2018/ Coordinado por Pedro Henríquez Guajardo*. Caracas: UNESCO – IESALC y Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO- Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe – IESALC. (2020). *Hacia el Acceso Universal a la Educación Superior: Tendencias Internacionales*. <https://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/11/acceso:universal-a-la-ES-ESPANOL.pdf>
- Orozco Silva, L. E. (2010). *Calidad académica y relevancia social de la educación superior en América Latina*. *Revista iberoamericana de educación superior*, 1(1), 24-36.
- Real Academia Española. (2023). *Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua. Edición del Tricentenario. Actualización 2023*. <https://dle.rae.es/>
- Sanatuario, A. A. (2007). *Dimensiones de la calidad en educación superior. Reencuentro. Análisis de Problemas Universitarios*, (50), 21-27.
- Segrera, F. L. (2016). *Educación Superior Comparada: tendencias Mundiales y de América Latina y Caribe. Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)*, 21(1), 13-32.
- Stensaker, B. (2007). *Impact of quality processes*. En L. Bollaert y otros (Edits.), *Embedding quality culture in higher education* (Eds.) (pp.59-62). Brussels, Belgium: European University Association.

EDUCACIÓN

- Wanderley, F., y Calvo, C. (2021). *Educación y brecha digital*. Bolivia Debate un Futuro Sustentable. <https://boliviadebate.org/wp-content/uploads/2021/01/Cartilla-5-1.pdf>
- Wolfswinkel, J. F., Furtmueller, E., y Wilderom, C. P. (2013). Using grounded theory as a method for rigorously reviewing literature. *European journal of information systems*, 22(1), 45-55.
- Yamada, G., Castro, J. F., Bacigalupo, J. L., y Velarde, L. (2013). Mayor acceso con menor calidad en la educación superior: algunas evidencias desde las habilidades de los estudiantes. *Apuntes: Revista de Ciencias Sociales*, 40(72), 7-32.