

PERSPECTIVAS DE LA CALIDAD¹

¿PORQUÉ LA CALIDAD?

Afirman García y otros (2014, p. 12) que:

La educación—conjuntamente con las ventajas geográficas, la riqueza natural y la madurez institucional— es uno de los factores más importantes para el progreso económico regional y nacional... Aunque la cantidad de educación—medida en años promedio de escolaridad de la fuerza de trabajo, por ejemplo— incide en la productividad y el crecimiento económico de una nación, varios estudios han encontrado que el impacto de la calidad educativa sobre esas variables es mucho mayor...

Sin embargo, se debe resaltar que el problema de la calidad no es constante a lo largo del tiempo. En buena parte del siglo pasado y los inicios de este, las políticas se centraron en la cobertura en respuesta a las demandas desde las empresas de un recurso humano entrenado en la repetición de los procesos fabriles. Hoy puede asumirse que la sociedad ha cambiado su norte buscando, adicional y prioritariamente, satisfacer las necesidades de creatividad propias de la preminencia del sector servicios, dejando la formación repetitiva a los niveles técnicos y tecnológicos como parte sustantiva e importante de la educación superior.

Así, puede asumirse que la calidad en la educación superior debe satisfacer la demanda de recursos humanos de alta

¹ Al delimitar la calidad como atributos de un bien o servicio, no existe una clara definición para en la educación superior. Por tanto, se puede asumir que cada institución debe mostrar la suya y, a través de los factores, indicadores y características, exponer que se busca un mejoramiento continuo. Eso explica la importancia de validarse con los juicios del entorno social y la necesidad de que todos los actores institucionales conozcan el proyecto.

PROSPECTS OF QUALITY¹

WHY THE QUALITY?

Garcia and others (2014, p.12) claim that:

Education, together with the geographical advantages, the natural wealth and institutional maturity is one of the most important factors for regional and national economic progress and regional and national economic progress ... Although the amount of education—as the average of years of schooling of the labor force, for instance, impact on productivity and economic growth of a nation, several studies have found that the impact of education quality on these variables is much greater

However, it should be noted that the quality problem is not constant along the time. In much of the last century and the beginning of this, policies focused on coverage in response to the demands from corporate human resources trained in the repetition of the manufacturing processes. Today it can be assumed that the company has changed its north looking for additional and foremost, meet the needs specific to the prominence of the service sector creativity, leaving repetitive training for technical and technological as substantive and important part of higher education levels.

Thus, it can be assumed that the higher education quality must meet the high quality of human resources able to perform in traditional industrial processes and also be competent

¹ When establishing the quality attributes of a good or service, there is no clear definition for higher education. Therefore, one can assume that each institution must show the own quality definition and, through the factors, indicators and characteristics exhibit that seeks continuous improvement. This explains the importance of validating the judgments of the social environment and the need for all institutional stakeholders know about the project.

calidad capaces de desempeñarse en los procesos industriales tradicionales y también ser competente en su propuesta creativa de construir competitividad de orden superior como lo presenta Teece (2009). Al respecto García y otros (2014, p. 12) plantean también que *resulta fundamental la calidad educativa. Un énfasis continuo en la calidad le ha permitido, por ejemplo, a Singapur, Finlandia, Canadá (particularmente la provincia de Ontario) y Corea del Sur—los cuatro países que hoy tienen el mejor desempeño en pruebas de conocimiento internacionales— trascender, en periodos de tiempo relativamente cortos, procesos productivos precarios y de poco valor agregado, hasta convertirse en naciones del conocimiento.*

EL QUÉ DE LA CALIDAD

En el tránsito civilizatorio la educación ha pasado por varios estadios. Del enciclopedismo en los siglos pasados a la búsqueda de pertinencia basada en la cultura generada desde la propuesta de la modernidad expresada en los esquemas fabriles. Este acumulado respondió a momentos precisos del desarrollo de las sociedades y su exploración evolutiva a través de la acumulación de conocimiento. Hoy se puede reconocer que los criterios de belleza y verdad (forma y contenido), como expresión de las culturas, han cambiado sustancialmente y que, esto que hoy pasa los filtros de la validez, mañana también será desueto.

Al aceptarse estas razones, se puede pensar la calidad como un problema temporalmente definido que responde a intereses y necesidades territorialmente construidas. Así, la calidad de la educación superior no es única ni uniforme, es más bien difusa y contradictoria. Sólo se puede asumir como criterio general a alguno de los instrumentos que validan la belleza de los planteamientos. La verdad está en la validación de la construcción social y esa es una externalidad a las Instituciones de Educación Superior. Esto supone que no existe una calidad organizacional universal y ella depende de las definiciones que permitan una diferenciación a partir de los actores que la visionan. Con esto se quiere afirmar que la calidad depende del tamaño de los sueños colectivos, en un sentido teleológico, y expresa la identidad y pertinencia de una estructura organizativa, en este caso la Universidad y de su validación

in a their creative proposal of building competitiveness in a higher order as it is presented by Teece (2009). Regard Garcia and others (2014, p. 12) also suggest that *educational quality is essential. A continued emphasis on quality has enabled it, for instance, Singapore, Finland, Canada (particularly Ontario) and South Korea—the four countries that today have the best performance in international tests of knowledge— transcend, in relatively short periods of time, precarious production processes and little added value, to become nations of knowledge.*

WHAT THE QUALITY?

In transit civilizing education has grown through several stages. From the encyclopedic in the past centuries in search of relevance based on the culture generated from the modernity expressed in the factory schemes. This accumulated responded to specific points in the development of societies and their evolutionary exploration through the accumulation of knowledge. Today we can recognize that the criteria of beauty and truth (form and content) as an expression of culture have changed substantially and that this happens today pre filters, tomorrow will also be deprecated.

By accepting these reasons, the quality can be thought as a temporary problem meets defined interests and needs territorially constructed. Thus, the quality of higher education is not only or even, is rather diffuse and contradictory. As it can be assumed as a general criterion for any of the instruments that validate the beauty of the approaches. The truth is in the validation of the social construction and that is an externality on Institutions of Higher Education. This means that there is no universal organizational quality and it depends on the definitions that allow differentiation from the actors who envision. By this is meant that the quality depends on the size of the collective dreams, in a teleological sense, and expresses the identity and relevance of an organizational structure, in this case the University and its validation by society. In its application for everyday life, it can be argued that the quality is obtained to the extent that proposals differ from achievements and these are accepted as truth by society is conquered.

por la sociedad. En su pretensión de validez cotidiana, se puede argumentar que la calidad se obtiene en la medida en que se conquistan logros que diferencien las propuestas y estos sean aceptados como verdad por la sociedad.

Así, el interrogante fundacional de la calidad hace referencia a qué lectura y explicación se hace del escenario en que se piensa la calidad de un programa o de una institución. En siglos pasados se pensó que la calidad era repetir la experiencia a través del acumulado presentado en clase por el docente. Esas eran universidades pertinentes al esquema social que se organizó como cultura fabril y su pretensión de uniformidad. Hoy se requiere reconocer eso como paradigma aun aportante y trascendente, pero el cambio hacia nuevos estadios de las sociedades requiere tener nuevas capacidades y competencias como lo presenta Sen (2010). Estas, más que repetir, deben hacer del egresado un representante del acumulado institucional de conocimiento altamente eficaz, a partir de las soluciones novedosas que proponga y ejecute. Es la nueva economía de la creatividad que resume emprendimiento, imaginación, riesgo, incertidumbre y pasión por encontrar objetos y esquemas nuevos como lo describe Tom (1972) en referencia a los problemas teórico-matemáticos de la estabilidad estructural y las catástrofes.

En consecuencia, el problema se centra en la construcción de los nuevos actores que requiere el nuevo escenario Caribe: 1. Un egresado con una formación profesional de alto nivel, y ello se logra si a un benchmarking de los programas de las universidades de Latinoamérica o el mundo, dependiendo de ambiciones y posibilidades, le podemos agregar elementos claramente diferenciadores; 2. Esos elementos diferenciadores los debe reconocer la sociedad como un importante aporte a la solución de sus problemas en los ámbitos territoriales en un entorno globalizado, es decir si generan cambio social y desarrollo; 3. Es preciso que la organización y sus actores sean capaces de demostrar sus verdades en debates en las fronteras del conocimiento con otras organizaciones y otros actores.

Definidos los problemas de la belleza (forma) y verdad (contenidos validados de nuestra lectura del entorno) el riesgo y

Thus, the foundational question of quality refers to reading and explaining what is the scenario in which the quality of a program or institution is intended. In past centuries it was thought that the quality was repeated through the accumulated experience presented in class by the teacher. These were relevant to social scheme was organized as industrial culture and its claim of uniformity universities. Today is required even recognize that as contributor and transcendent paradigm, but the shift to new stadiums societies have required new skills and competencies as presented by Sen (2010). These, rather than repeat, must make the graduate a representative of highly effective accumulated institutional knowledge from novel to propose and execute solutions. It's the new economy entrepreneurship summarizing creativity, imagination, risk, uncertainty and passion for finding objects and new schemes as described by Tom (1972) in reference to theoretical and mathematical problems of structural stability and catastrophes.

Consequently, the problem centers on the construction of the new players requiring the new Caribbean scenario: 1. A graduate with a high level of training, and this is achieved if a benchmarking program from universities in Latin America or the world, depending on ambitions and possibilities, you can add clear differentiators 2. These differentiators must recognize the society as an important contribution to the solution of their problems in the regional areas in a globalized environment, ie if they generate social change and development 3. It is necessary that the organization and its stakeholders are able to demonstrate their truths in debates at the frontiers of knowledge with other organizations and other stakeholders.

Defined the problems of beauty (form) and truth (content validated from our reading of the environment) the risk and uncertainty are resolved in a plausible strategy that address the three effective communications strategy components: power, rule and truth. This requires the implementation of a solid institutional socially accepted. In short, quality is differentiation and this is plausible if it has a north accepted by the academic community and society as successful validates the changes and adjustments proposed and implemented.

la incertidumbre se resuelven en una estrategia plausible que contemplen los tres componentes estratégicos efectivos de las comunicaciones: poder, norma y verdad. Ello requiere de la implementación de una institucionalidad sólida aceptada socialmente

En resumen, calidad es diferenciación y esta es plausible si se tiene un norte aceptado por la comunidad académica y la sociedad valida como acertados los cambios y ajustes propuestos e implementados.

DELIMITACIÓN DE LA CALIDAD

La calidad es un concepto al cual se le puede imputar, entre otras, dos grandes posibilidades cuando hace referencia lo social. Por un lado si contribuye a consolidar el statu quo, eso se asimila a pertinencia, o si contribuye a cambiarlo y se aproxima a innovación. En el primer evento se puede asumir como seguidora dependiente de la dinámica de la sociedad. En la segunda opción es líder en la pretensión del cambio social, basado en mejora de productividades, en una versión extensa, cuando se trata del sistema económico.

El problema es que la primera versión consolida un esquema que generalmente es inequitativo. Por ejemplo, es de calidad el dar una educación “de baja calidad” si se mira que el egresado puede salir de la zona del salario mínimo e ingresar a unos ingresos mayores, pero no lo aproximan a tener las mismas opciones de quienes estudiaron en escuelas reputadas de alta calidad. Sin embargo si se mira con algún detalle y desde los egresados, si habría una calidad, aunque no correspondería a lo buscado por las nuevas formas sociales emergentes. Un ejemplo extremo puede aclarar: si a un indigente se le coloca un vestido marca X, este mejorará en la calidad de su vestimenta. El problema de la equidad resulta si al pasar de los harapos al X se tiene una velocidad de cambio inferior a la existente entre los X y los Y que se suponen de mejor calidad. Si la segunda velocidad es superior a la primera, entonces es inequitativo porque aun cuando se mejore no contribuye a renovar las condiciones generales de desarrollo. Este es un razonamiento de tipificado como de corte social y su mejor expresión se encuentra en Rawls (1971) y en Sen (2000 y 2010). Esta postura se acerca a las políticas públicas como solución.

QUALITY DELIMITATION

Quality is a concept which can be attributed, among others, from two major possibilities when you do social reference. For one thing if it helps to consolidate the status quo, that is deemed to be relevant, or whether it contributes to change and innovation approaches. In the first event can be assumed as a follower dependent dynamics of society. The second option is a leader in the pretense of social change, based on improving productivity in an extended version, when it comes to the economic system.

The problem is that the first version consolidates a scheme that is generally unfair. For example, quality giving education “low quality” if you look that the graduate can leave the area of the minimum wage and enter a higher income, but not close to having the same options of those who studied in schools high quality reputable.

However if you look in some detail and from the graduates, if there was a quality, though it would not correspond to what the new emerging social forms wanted. An extreme example may clarify: if a homeless person wears a brand X dress, he will improve the quality of his clothing. The issue of fairness is whether to go from rags to X brand has a lower speed than that between the X and Y brand which it is supposed a better quality change. If the second speed is higher than the first, then it is unfair because even when it does not help to improve the general conditions of renewed development. This reasoning is characterized as socially oriented and is best expressed in Rawls (1971) and Sen (2000 and 2010). This position is about public policy as a solution.

The second option is expressed by the change from the functional requirements of the application in a close relationship with the structural supply options. Its main defining element is income. By improving corporate income improves average income of workers and thereby is appreciated the effort as Stiglitz (1987) shows, for whom one of whose factors is the quality of teaching. An important theoretical of this issue is Harsanyi (1955, 1974, 1978, 1986, 1987). This position is on the market as a solution.

La segunda opción se expresa por el cambio desde las necesidades funcionales de la demanda en una estrecha relación con las opciones estructurales de la oferta. Su principal elemento definitorio es el ingreso. Al mejorar ingreso de las empresas mejora los promedios de ingreso de los trabajadores y con ello se aprecia el esfuerzo como lo formula Stiglitz (1987) uno de cuyos condicionantes es la calidad de la enseñanza. Un teórico importante en este tema es Harsanyi (1955, 1974, 1978, 1986) y Gauthier (1987). Esta postura se acerca al mercado como solución.

Este aparente dilema se refleja en las exigencias de las acreditaciones de alta calidad de la educación superior: una, expresada en los requerimientos de evidencias e impactos y, la otra, en las comparaciones con las IES destacadas como de mejor calidad según el mercado, y que en general se acepta como un *benchmarking*. Esto lleva a entender: las de mejor calidad producen gerentes y las de menor calidad producen empleados de rango bajo y un continuo entre estos dos extremos. Pero ambas son mutuamente complementarias y el mercado requiere de ejecutar todas las opciones a condición de que la eficiencia financiera de las empresas garantice sostenibilidad en el largo plazo de las IES².

EL CÓMO DE LA CALIDAD

En esta perspectiva el problema de la calidad de la educación superior requiere establecer varios conceptos previos. Por un lado, reconocer la función social de la educación expresada en la capacidad de transformar su entorno social; por otro, que la calidad no hace estricta referencia a la capacidad de memorización sino a la competencia para generar cambios evolutivos en la sociedad. De otra manera se puede interrogar: ¿la educación superior, como sistema, está impactando de manera significativa el cambio social? O, ¿está produciendo egresados que contribuyen a mantener un statu quo de productividad sin competencias para responder a los requerimientos de cambio de los actuales escenarios de competitividad? En Sanabria y Vélez (2012), para Bogotá, se encuentra una respuesta a este interrogante en relación

² De aquí en adelante el editorial se basa en dos columnas escritas por Sanabria (2013a y 2013b).

This apparent dilemma is reflected in the requirements of the accreditation of high quality in higher education: an expressed on the requirements and impacts of evidence and the other, in comparisons with HEI (Higher Education Institutions) featured as the best quality on market, and that is generally accepted as a benchmarking.

This leads to understand: the managers produce better quality and lower quality produce low-ranking employees and a continuum between these two extremes. But both are mutually complementary and the market needs to run all the options provided that the financial efficiency of enterprises ensure long-term sustainability of HEIs.²

HOW THE QUALITY

In this perspective the problem of quality in higher education requires setting several previous concepts. On the one hand, recognizing the social function of education expressed in the ability to transform their social environment, and secondly, that the quality does not strictly referring to storage capacity but competition to generate evolutionary changes in society. Otherwise you may question: higher education as a system is significantly impacting social change? Or, is producing graduates who contribute to maintain a status quo of productivity without skills to meet the changing requirements of today's competitive scenario? In Sanabria and Velez (2012), to Bogota, it is an answer to this question in relation to the manufacturing industry.

The average yield was compared against variables such as enrollment, the possibility of exit, their relationship to the net investment in manufacturing enterprises, the compensation to the professional employees in the industry and the cost of higher education. The result is that the social accumulation as a trend, higher education in the period analyzed, although helped to maintain the status quo and not change that would generate the best condition possible to build equity and development.

² Henceforth the editorial is based on two columns by Sanabria (2013a and 2013B).

con la industria manufacturera. Se comparó el promedio de productividad contra variables como el número de matriculados, su posibilidad de egreso, su relación con la inversión neta en las empresas manufactureras, la remuneración a asalariados del nivel profesional en la industria y el costo de la educación superior. Como resultado se encuentra que en la acumulación social como tendencia, la educación superior en el período analizado, si bien contribuyó a mantener el statu quo, no generó el cambio que permitiría construir mejores condiciones de equidad y desarrollo.

La solución del problema puede pasar por entender el papel de las instituciones y la necesidad permanente de su cambio. El ajuste implicaría leer en mediano y largo plazo los problemas de la sociedad, hacer prospectiva estratégica y adaptar las instituciones de educación superior a la demanda del entorno en relación con microcurrículos y en su estructura general de construcción de conocimiento y su transferencia interna. Una posibilidad de solución son estudios de los entornos económicos y sociales, de impacto de egresados en la transformación adaptativa de las empresas y las regiones, cruzado con las tendencias de la economía, la sociedad y en general los mercados locales y globales a fin de construir una propuesta diferenciadora suficientemente fundamentada.

Es en este espacio a donde se puede redefinir el problema de la calidad más allá de los indicadores convencionales.

Se trata entonces de encontrar las propias opciones y no de seguir la moda, de encontrar la forma diferenciadora de transmitir conocimiento y formar en competencias. La prioridad entonces no son las llamadas a lista ni los exámenes ni el sujeto-supuesto-saber del papel tradicional de docente sino el esfuerzo conjunto profesor-estudiante por reconstruir el conocimiento necesario para resolver problemas de la realidad en el aula.

Son varios los problemas a resolver: 1. el principal, calibrar a nuestras necesidades el modelo expresado de formación por competencias; 2. el problema de los estudiantes en un entorno complejo y determinado por la tecnología; 3. el de los

The solution of the problem can happen to understand the role of institutions and the continuing need for the change. The adjustment would read in the medium and long term problems of society, make strategic foresight and adapting institutions of higher demand environment regarding micro-curriculums and overall building structure and its internal knowledge transfer education. One possible solution are studies of economic and social environments, impact of graduates in adaptive transformation of enterprises and regions crossed with trends in the economy, society and general local and global markets to build a distinguishing sufficiently substantiated.

It is in this space where you can redefine the problem of quality beyond conventional indicators.

It is then to find their own choices and not to follow fashion, to find the distinctive way of transmitting knowledge and training in skills. The priority then there is not the list callings or examinations, nor the subject-supposed to know the traditional role of teaching but the teacher-student collaborative effort to rebuild the knowledge to solve problems of reality in the classroom.

There are several problems to solve: 1. the main, calibrate the expressed needs of our skills training model 2. The problem of students in a complex and technology-driven environment 3. The teachers and their capacities and skills to construct and reconstruct knowledge, and 4. That of an institutional framework as the model and general teacher training may have needs to improve the effectiveness and efficiency of their processes.

There are many problems and many edges. That's what makes it complex and the solution is not so obvious. Consultation is needed to define a relative maximum achievable and to not accept a minimum tolerable. And above all, wills of everyone to participate in social progress.

profesores y sus capacidades y competencias para construir y reconstruir conocimiento; y, 4. el de una institucionalidad que al igual que el modelo y en general la formación de los docentes puede tener necesidades de mejorar en la eficacia y eficiencia de sus procesos.

Son muchas las aristas y muchos los problemas. Eso es lo que hace que sea complejo y la solución no sea tan evidente. Se necesita concertación para definir un máximo relativo alcanzable y no aceptar un mínimo tolerable. Y, sobre todo voluntades de todos a participar en el progreso social.

REFERENCES

- Coase, R. H. (1937). The Nature of the Firm. *Economica*, 4: 386-405.
- García, S., D. Jaramillo, D. Maldonado, G. Perry, C. Rodríguez y J. E. Saavedra (2014). *Tras la excelencia docente*. Bogotá: Fundación Compartir, 443 páginas.
- Gauthier, D. (1987). *Morals by Agreement*, Oxford: Oxford University Press, 378 páginas.
- Hammond, G. (2011). State of the Art of Inflation Targeting. *Centre for Central Banking Studies Handbook No. 29*. En: <http://www.bankofengland.co.uk/education/Documents/ccbs/handbooks/pdf/ccbshb29.pdf>
- Harsanyi, J. C. (1955). Cardinal Welfare, Individualistic Ethics, and Interpersonal Comparisons of Utility. *Journal of Political Economy*, University of Chicago Press, vol. 63, p. 309-321.
- Harsanyi, J. C. (1974). A Further Note on Rawls's Theory. *Working Papers 022*, Bielefeld University, Center for Mathematical Economics.
- Harsanyi, J. C. (1978). Economics and Ethics: Altruism, Justice, Power: Discussion. *American Economic Review*, vol. 68(2), pages 231-232.
- Harsanyi, J. C. (1986). *Rational Behavior and Bargaining Equilibrium in Games and Social Situations*. Cambridge: Cambridge University Press, 314 páginas.
- Rawls, J. (1971). *Teoría de la Justicia*. Cuarta reimposición, México, Fondo de Cultura Económica, 549 páginas
- Sanabria, N. (2013a). Calidad en la educación superior. En: <http://www.colombiaopina.co/index.php?op=877>, consultado en febrero de 2014.
- Sanabria, N. (2013b). Calidad e instituciones, segunda parte. En: <http://www.colombiaopina.co/index.php?op=889>., consultado en febrero de 2014.
- Sanabria, N. y J. A. Vélez. (2009). *The Quality of Education from a Functional Perspective*. En: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1511920 Consultado en febrero de 2014.
- Sen, A. K. (2000). *Desarrollo como Libertad*; Madrid: Editorial Planeta, 440 páginas.
- Sen, A. K. (2010). *La idea de la justicia*. Barcelona: Taurus, 520 páginas.
- Stiglitz, J. (1987). "Design of Labor Contracts: Economics of Incentives and Risk-Sharing. Pp. 47-68. En: *Incentives and Cooperation and Risk Sharing*. Nalbantian, H. (ed). Totowa, NJ: Rowman and Littlefield.
- Teece, D. (2009). *Dynamic capabilities*. Oxford: Oxford, 286 páginas.
- Thom, R. 1972. *Stability structurally and morphogenesis*. Nueva York: Benjamin, 404 páginas.

Néstor Juan Sanabria Landazábal

Docente Investigador

Editor de la Revista Dimensión Empresarial

Lilia Mercedes Mendoza Vega

Docente Investigadora

Coeditora de la Revista Dimensión Empresarial