

ALGUNAS REFLEXIONES SOBRE CALIDAD Y EDUCACIÓN SUPERIOR

Rebeca Pérez Calderón
Elvia Espinosa Infante
Antonio E. Zarur Osorio

Profesores investigadores del Departamento de Administración de la UAM-A

Investigaciones realizadas por especialistas en desarrollo económico han demostrado que existe una clara correlación entre el nivel de educación de un país y su nivel de bienestar. Los estudios indican que entre mayor sea la proporción de profesionistas dentro de la fuerza de trabajo de una nación, mayor es también su ingreso *per capita*.

MANUEL CAMPUSANO (UTM)

En nuestro país se ha hablado mucho sobre la necesidad de hacer cambios en la educación, muestra de ello es que en 1992 se presentó el Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica. En 1995 se anunció el Plan Nacional de Desarrollo del cual se desprende el Programa de Desarrollo Educativo en el que se incluye un apartado sobre Educación Superior. Al ponerse en el tapete de la discusión la problemática de la educación se habla de la necesidad de la calidad en las universidades.

En el presente trabajo iniciamos con una breve reflexión sobre la complejidad del mundo contemporáneo para tratar de entender cómo se incrustarían las universidades en éste; como nuestro centro de atención son las universidades, seguidamente, pensamos en lo que son éstas, su razón de ser, sobre todo las universidades públicas y, específicamente, la mexicana. Por último, hablamos de la calidad y tratamos de ubicarnos en las propuestas concretas para las universidades.

Debemos reconocer que muchas de las propuestas que hacen los modelos de calidad resultan interesantes, así como también debemos reconocer que estos modelos han funcionado en algunas empresas, especialmente privadas, la duda nos acecha en mucho más cosas que aquellas en las que nos convence: ¿es válido

hablar de cliente en una universidad pública?, ¿quién es el cliente: el alumno; el mercado que lo contrata?, ¿la universidad puede organizarse bajo criterios eficientistas y productivistas?, ¿lo que busca la universidad y sobre todo la pública es satisfacer un mercado y sus demandas, o tiene una función mucho más noble? Estas son solamente algunas dudas de las muchas que tenemos respecto a los programas de calidad en la educación superior; quizá estos programas sean más funcionales en el caso de las escuelas privadas y nótese que hacemos hincapié en que son escuelas y no universidades, por las funciones que desarrollan. Sobre lo anterior intentamos elucubrar a lo largo de estas reflexiones, las cuales por cierto no son lo último de nuestro pensamiento, sino un avance en el estudio de los programas de calidad total en nuestro país.

Reflexiones para aprehender el contexto

[...] me gustaría señalar lo que en su momento comento Peter Drucker, en cuanto a que en 500 años se había duplicado el conocimiento del mundo, es decir, entre 1450 y 1950 se imprimieron 30 millones de libros, en los cuales se resumía todo el conocimiento existente sobre la faz de la tierra. Sin embargo, de 1950 a 1970 se imprimieron otros 30

millones, lo que implica que se duplico la información, pero tan sólo en el transcurso de dos décadas... y según diversos estudios, se estima que para el año 2023 el conocimiento se estará duplicando cada 73 días [...]

JESÚS M. NÁJERA (UVM)

Actualmente el mundo vive un agudo proceso de globalización, en donde se alcanza a vislumbrar una nueva conformación del escenario mundial de naturaleza más homogénea en su funcionamiento, mas no en la forma, ya que la concentración de la riqueza aún muestra que una pequeña parte de la población disfruta de la gran mayoría del producto mundial. Actualmente la transnacionalización e internacionalización de los mercados de capitales se presenta en forma profunda y extensa; hay un acelerado desarrollo del comercio internacional, lo que ha significado una interdependencia mayor, así como también hay nuevas formas de organización de la producción mundial y de la competencia. Es importante señalar el hecho de que el capital productivo se libera parcialmente de sus formas físicas y pasa a integrar una dinámica de acumulación de capital intelectual, lo que implica que el conocimiento se incorpora a los procesos de información, lo cual lo hace fácilmente transferible. Su apropiación y control son de naturaleza compleja y exigen nuevas formas de capital intelectual. Así pues, podemos decir que la internacionalización de capitales ya no se limita solamente a las formas de capital productivo, comercial o financiero, sino que emerge con fuerza el capital intelectual. Las profundas transformaciones productivas generadas por la innovación tecnológica han modificado drásticamente la composición de los mercados internacionales.

Todo lo anterior determina agudas transformaciones económicas, políticas y sociales al interior de países como el nuestro, mismo que se inserta internacionalmente no como una opción elegida, sino como una realidad impuesta por la necesidad de su propia estructura.¹ En medio de esta realidad, las universidades tienden a perfilar concepciones en que, en múltiples ocasiones, se las concibe con propósitos similares a los desarrollados por empresas privadas. El lenguaje de la calidad y la eficiencia se hace presente.

La situación actual de la educación superior a nivel mundial se enmarca así dentro de las nuevas políticas económicas que parecen dirigirse hacia un nuevo orden internacional. El estudio del funcionamiento de las instituciones de educación superior, tanto públicas como privadas, se realiza dentro de esta nueva visión,

utilizando como criterio principal la evaluación de la calidad de la docencia, del entrenamiento, la investigación y el servicio rendidos a la comunidad. En este nuevo mundo está presente el peligro de que los gobiernos tiendan a sustituir la formulación de políticas sociales públicas por una liberalización de las relaciones económicas, en particular en lo que se refiere al financiamiento (UNESCO, 1993).

La Universidad

Es necesario ayudar a crear las condiciones que permitan mejorar la educación superior porque si no lo hacemos nunca tendremos los niveles de competitividad que demandan los tiempos actuales y por devenir.

JOSÉ SARUKHÁN (UNAM)

Guillermo Villaseñor (1994) plantea algunas funciones sociales de la universidad tomando como referencia los resultados de investigaciones acerca del papel que ha jugado la educación en la sociedad mexicana que, aunque no agotan los papeles sociales de la universidad, son compatibles con la existencia de ésta. Villaseñor entiende por

[...] funciones sociales aquellas influencias y dinanismos que los sistemas educativos imprimen en diversos ámbitos de la sociedad al interactuar con otros elementos de ella, como parte del conjunto de procesos motrices que la constituyen ya sea para conservar las características y la estructura de dicha sociedad, o bien para cambiarlas (Villaseñor, 1994).

Dichas funciones son: académica, socializadora, de distribución y selección social, económica y ocupacional, político-ideológica y de control social, cultural e investigativa. Las funciones sociales que menciona Villaseñor son: la función académica, que estimula deliberadamente el proceso de enseñanza-aprendizaje para instruir a la población y desarrollar en ella habilidades intelectuales, como el raciocinio, la comprensión, la síntesis, la evaluación, entre otras. La socializadora, por medio de la cual se pretende introducir a los sujetos en la vida social vigente, mediante la interiorización de valores, actitudes, normas, etcétera; tiene un carácter básicamente adaptador, y conlleva un aprendizaje no neutral, sino permeado de la visión dominante. La de distribución y selección, que

tiende a que se acepte como natural la distribución desigual de beneficios sociales y económicos (poder, prestigio o ingreso) de acuerdo con los resultados de la valoración escolar; se relaciona con los procesos de movilidad y estratificación social. La económica y ocupacional, que es el aporte de la educación a la preparación, capacitación y certificación estratificada de la fuerza de trabajo en su incorporación al sistema productivo para que desempeñe diversos roles, según sus aptitudes. La político-ideológica y de control social a través del manejo de los recursos humanos y financieros, de los contenidos y de la orientación de la educación, con ésta se pretende inculcar en los sujetos una determinada visión del mundo que finalmente justifique las posiciones ante el poder que tienen los actores sociales para, con ello, facilitar la conducción de la sociedad de acuerdo con determinados proyectos nacionales. La función cultural, a través del sistema educativo, se transmite como un modo peculiar y hereditario de comprender las relaciones del hombre con la naturaleza, con los demás hombres y con la divinidad con miras a mantener una continuidad e identidad, que aseguren la integración creciente de la comunidad y de la nacionalidad. La investigativa, a través de la educación se crean las condiciones que permitan acceder a los conocimientos nuevos en los campos científicos y tecnológicos, que propicien la renovación y el avance constante de la sociedad (*ibid*).

Las funciones sociales antes mencionadas, propias de toda educación formal, no tienen un carácter lineal, sino más bien contradictorio y complementario en su desarrollo. No obstante, en el nivel de la educación superior, las funciones sociales tienen sus formas peculiares de aplicación, adquiridas por variadas razones: el nivel de conocimientos y las aplicaciones científicas y tecnológicas de éstos para el desarrollo general de la sociedad; la autonomía, que favorece, entre otras cosas, la posibilidad de expresar proyectos nacionales y educativos diferentes al predominante, así como generar diversos proyectos universitarios; la pluralidad de sus objetos de estudio y el grado de maduración intelectual (relativa) de maestros y alumnos, a lo que se suma la heterogeneidad que existe en las identidades de cada universidad (*ibid*).

Por lo que respecta a los objetivos sociales, Villaseñor plantea que, en sentido amplio, aquellos se conforman debido al conjunto de acciones concretas que las universidades proyectan llevar a cabo en la sociedad a través de las funciones académicas (docencia, investigación y difusión) y de acuerdo con sus funciones sociales, tomando en consideración demandas y

necesidades de los sectores sociales, así como el análisis de la situación global (nacional e internacional y universitaria); todo ello en el marco de una ideología y de una axiología, explícitamente manifestadas a través de una teoría universitaria (*ibid*).

Por otro lado Marcos Kaplan (1996) nos manifiesta que la universidad se ha ido constituyendo como poder, polo productor y eje difusor, en términos a la vez culturales, científicos, ideológicos, sociales y políticos. Esto sucede en varias dimensiones fundamentales, Kaplan señala seis: en primer lugar, nos dice, la universidad se concibe y actúa según un ideal educativo o *paideia*, un poder espiritual cuyo papel es emancipador. La institución universitaria se supone sede de la razón, de la búsqueda de la verdad que realiza una comunidad de cultura que forma maestros y estudiantes mediante la investigación, la innovación, la producción y difusión de conocimientos y cultura; la formación de intelectuales, profesionales y especialistas; la elaboración de elementos y modelos culturales e ideológicos. La universidad en parte se propone y en parte logra –por su mera existencia y sus influencias directas e indirectas– la formación de personalidades inteligentes, autónomas y creativas, capaces de conocimiento y desarrollo para el logro de alguna variedad de sociedad deseada, no realizada, pero esperada y posible.

En segundo lugar, y a la inversa, el ideal universitario no puede sino encarnarse y desplegarse en formas reales bajo los condicionamientos y determinaciones de la sociedad y del Estado. No puede surgir ni existir sino como institución que forma parte de un sistema educacional que debe reconocer las demandas culturales, sociales y político estatales, los correspondientes fines y funciones, y admitir límites respecto a los principales actores, niveles y aspectos del sistema (*ibid*).

En tercer lugar, la universidad es siempre parte del proceso de reproducción y cambio social. Opera como instrumento de selección y distribución de estudiantes, profesores e investigadores, y de fijador de los supuestos lineamientos y contenidos de sus actividades. Contribuye a la organización de los controles del saber, en cuanto a su producción y su contenido, a su distribución y a su uso. Realiza el prontuario y la legitimación del conocimiento y de sus productores. Todo lo cual implica la jerarquización de poderes, universitarios y extrauniversitarios. La universidad tiene así un papel crucial en la producción y reproducción de jerarquías cognoscitivas y sociales, en la estratificación y movilidad del sistema sociocultural y político (*ibid*).

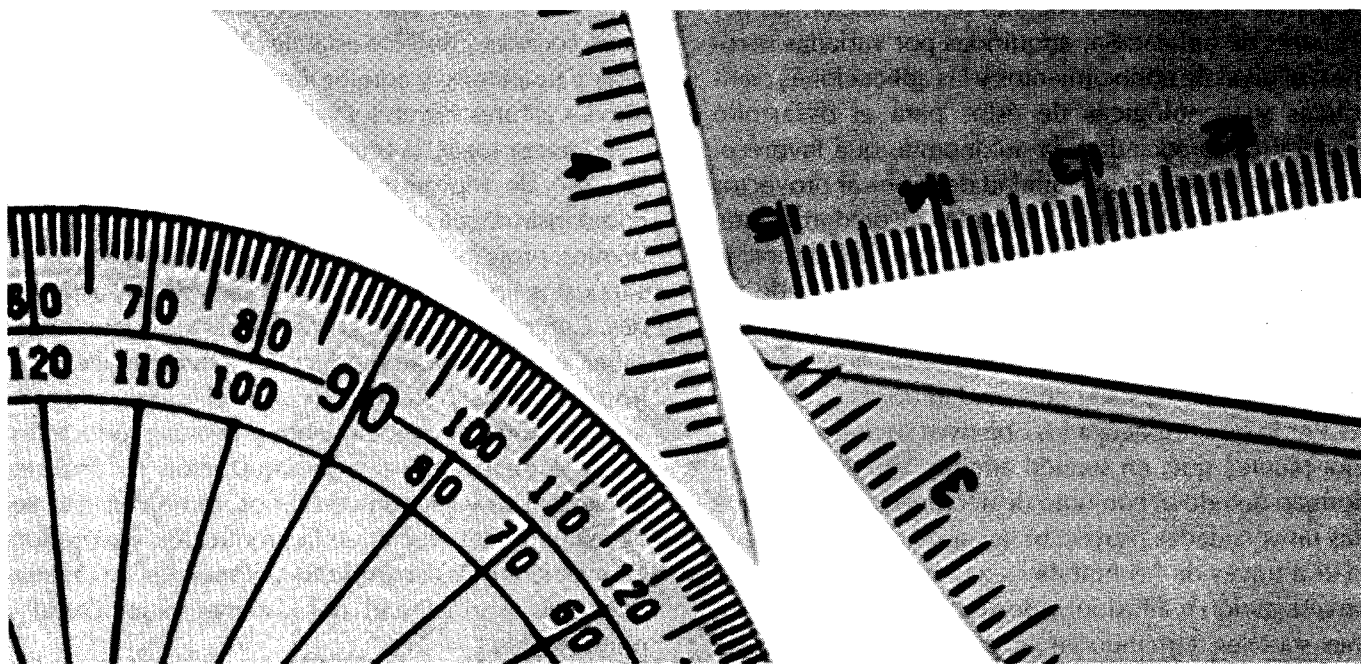
En cuarto lugar, este papel de selector y distribuidor es modelado y calificado por la idea democrática. La universidad (pública) asume la extensión al nivel superior de la reivindicación de la educación universal, gratuita y obligatoria, a la vez derecho de todos, finalidad de la nación, obligación y necesidad del Estado. Es idea que todos tienen, en principio, la del derecho a la educación universitaria, porque cada cual tiene derecho a volverse más talentoso y a lograr el más alto grado posible de desarrollo personal. La educación se percibe, además, como condición de acceso a formas superiores de empleo, trabajo, ingresos, bienestar, vida útil y productiva; al ascenso social; a las aptitudes para la participación social y política (*ibid*). Esto es, sobre todo, labor de la universidad pública; así lo marca el autor.

En quinto lugar, el ingreso a la educación universitaria permite y requiere la participación de la universidad en el crecimiento y en la modernización tanto como en la industrialización, el avance científico y tecnológico y, eventualmente, en el desarrollo integral, y en la adquisición de capacidades nacionales y sectoriales para la integración internacional. Se refuerzan así las demandas de profesionalización, especialización, incremento del componente científico y tecnológico, en la docencia y el aprendizaje, en la investigación, la innovación y la cultura (*ibid*).

En sexto y último lugar, pero con igual o equivalente importancia, la universidad es conducida –a sabiendas o no; de buen o mal grado– a cumplir funciones políticas. El ideal educativo con el que se identifica no

puede significar enclaustramiento, neutralidad o indiferencia ante los problemas de la sociedad o la política. No puede renunciar a su poder espiritual, a sus funciones de investigación, de crítica, de formación y de proposición. Tiene, asimismo, un papel como gratificadora de aspiraciones para un número creciente de personas y grupos, al mejoramiento económico, al ascenso social y cultural, a la participación política, en términos de realizaciones y logros personales y de grupo y de la sociedad nacional. Estas aspiraciones apuntan también al logro de más inteligencia e información y de mayor capacidad para el otorgamiento (o el retiro) autónomo, racional y crítico, de legitimidad y consenso respecto al orden social y político (*ibid*).

Las dimensiones que maneja Kaplan en lo general podemos buscarlas en la universidad mexicana para entenderla. Para lograr esto último hay que recordar cómo ha evolucionado el país y cómo esta evolución ha gestado su sistema educativo. De esta manera cabe recordar que a principios de siglo, en México el sistema educativo nacional no generaba una gran demanda para el nivel superior, ya que los primeros esfuerzos de alfabetización masiva y de educación básica para amplias capas de la población se llevaron a cabo luego del primer cuarto de siglo y rindieron sus frutos años más tarde; la educación media, la cual es indispensable para acceder a la educación superior, se encontraba hasta los años treinta escasamente difundida. Esto hacía a las universidades un espacio elitista; donde la composición social del estudiantado estaba determinada por la radicación urbana y sus posibilidades



económicas más una trayectoria escolar que certificara su calificación de acceso a los estudios universitarios (Casillas, 1987:126).

Esta universidad de principios de siglo reproducía a las clases dirigentes además, en términos de su discurso: *la universidad encarnaba una cierta imagen del hombre culto*, la pedagogía se encaminaba a educar para posiciones de alto estatus, para transmitir un *estilo estamental de vida [...] a revelar bajo la forma de un carisma, un capital cultural heredado* (*ibid*:125). En ese tipo de universidad formar al hombre culto y no al especialista era lo prioritario, así pues, prevalecían los conocimientos generales ante pocas opciones profesionales; la medicina y la jurisprudencia eran las profesiones más demandadas.

El México de esta universidad era rural y por tanto la extracción de su riqueza provenía del trabajo en el campo o de la explotación de los recursos naturales, había un escaso desarrollo del sector industrial y en éste prevalecía la producción precapitalista. La industrialización se inició en la década de los años cuarenta; tal impulso al desarrollo industrial implicó no sólo cambios en lo económico sino también en lo político y lo social, obviamente la educación no quedaría al margen de dichas transformaciones.

Anteriormente, el aparato productivo propiciaba una débil demanda hacia el sector de educación superior; la industrialización logró que el mercado se expandiera rápidamente y demandara profesionistas cada vez más especializados. Al mismo tiempo, el Estado sufrió transformaciones: creció, y abrió un gran campo ocupacional, lo cual lo llevó a demandar la atención de tales requerimientos por parte de la universidad. Así, la universidad fue agencia de socialización de un capital cultural heredado hacia los hijos de los sectores profesionales, ligados a los servicios y a la élite cultural, asimismo, fue una agencia de socialización para el liderazgo político (*ibid*:128).

Por lo anterior la universidad tuvo que cambiar, e irse convirtiendo paulatinamente en una organización compleja. Era necesario que modificara sus vínculos con la sociedad, el Estado y el aparato productivo; sus aulas y laboratorios se poblaron de nuevos y distintos estudiantes, cuyo número creció aceleradamente; la emisión de certificados se expandió y diversificó, el trabajo de los investigadores, en cada vez más disciplinas, amplió la producción de conocimientos; los servicios culturales crecieron y cobraron mayor relevancia; la división del trabajo universitario se tornó cada vez más extensa y compleja; surgió plenamente la profesión académica y la universidad se convirtió

poco a poco en un prolífero mercado académico: aparecieron nuevos actores al interior, con nuevas ideologías como el sindicalismo o la burocracia; también fue necesaria una racionalidad planificadora para controlar y regular los procesos educativos (*ibid*:124).

El incremento de la demanda de educación superior bien puede explicarse debido al proceso de industrialización y el de urbanización; la política económica del país; la emergente clase media, que se consolida y exige movilidad social; los flujos de egresados de educación básica y media; la incorporación de la mujer a los procesos productivos y por tanto su necesidad de educación, etcétera. Lo anterior indica que las actuales condiciones de la universidad resultan de una densa articulación de demandas, demandantes y condiciones socioeconómicas de una realidad compleja cuyo producto es una universidad igualmente compleja.

Desde los años setenta las universidades mexicanas tuvieron como prioridad aceptar el mayor número posible de alumnos, esto incrementó desmesurada y rápidamente la planta de profesores y la infraestructura física; atender la progresiva demanda se convirtió en un ciclo que facilitó el acceso masivo a la educación superior, hecho que propició serios deterioros en la calidad de sus servicios.

Por otro lado, tenemos que México, desde mediados de los años ochenta, abrió sus fronteras con la pretensión de promover entre los empresarios una conducta de competencia, sustentada en la producción al menor costo, la mayor calidad posible y el conocimiento profundo del mercado, que permitiera la satisfacción plena de las necesidades de los consumidores. Las universidades se vieron así en la necesidad de entrar en un intenso proceso de reestructuración para elevar la calidad de los recursos humanos que forma y para evitar desacoplamiento con las demandas del mercado.

En los últimos años y en los próximos el reto fundamental ha sido y será mejorar la calidad de los servicios universitarios, sin perder de vista que el objetivo es lograr que la educación superior participe activamente para generar un ambiente de oportunidades que apoyen las estrategias de equidad, las que deben complementar la apertura económica del país; en donde se fomente un aprendizaje más emprendedor, participativo y de calidad, adecuado a las crecientes necesidades de recursos humanos calificados de los sectores productivos y sociales del país.

Ante esto el gobierno ha intentado racionalizar la distribución de recursos para la educación superior, a

partir de una planeación nacional normativa de sus actividades en la década de los noventa: creación del Sistema Nacional de Planeación Permanente para la Educación Superior, (SINAPES); Consejos Regionales para la Planeación de la Educación Superior (CORPES); Comisiones Estatales para la Planeación de la Educación Superior (COEPES), Unidades Institucionales de Planeación (UIPS), etcétera. Se trata ahora de conocer el funcionamiento de las instituciones de educación superior (tanto públicas como privadas), utilizando como criterio principal la evaluación de la calidad de la docencia, la formación de sus profesores, la investigación y el servicio rendido a la comunidad. Si bien no se sustituye la formulación de políticas sociales públicas por una liberalización de las relaciones económicas, en lo que se refiere al financiamiento existe una clara tendencia por acercar a las universidades hacia el sector productivo y aplicar en su configuración las leyes del mercado, adaptándose mucho de las políticas (que incluyen el lenguaje) que el sector privado (las empresas), utiliza en sus propios procesos de cambio.

No se trata de confundir la autonomía universitaria con la idea de que las instituciones se queden a merced de su propia capacidad de autofinanciamiento (aunque hay una presión hacia ello, lo prueban los intentos de subir cuotas, de reducir servicios, etcétera), pero sí es claro que la relación gobierno-universidad cambia. Las universidades no se encuentran ya en situación de oponerse al gobierno, como fue tradición; existe una mayor tolerancia a la intervención del Estado en éstas.

Las nuevas políticas del gobierno hacia las universidades públicas pueden describirse con los siguientes rubros sobresalientes: mantener y mejorar la calidad académica; reformar métodos de enseñanza; reconocer y aprovechar el impacto de la nueva tecnología de la comunicación; internacionalizar la educación superior (Porter, 1994).²

Calidad y universidades

En los últimos años se ha hablado mucho de la necesidad de incrementar la calidad de la educación superior en el país, para poder estar en mejores condiciones y no tan sólo para responder a los retos que trajo consigo la globalización, sino también para lograr un cambio de mentalidad en la sociedad, que propicie un verdadero desarrollo futuro de México.

LUIS TAZZER (ULS)

Ante un contexto como el arriba presentado planteamos la siguiente interrogante: ¿es posible incorporar la práctica de la calidad total a la educación?, partiendo del supuesto de que ésta ha tenido algunos resultados positivos en el sector productivo.

Existe la preocupación, podríamos decir que casi a nivel mundial, de aumentar la calidad en la educación, manifiesta en políticas y programas que han intentado su concreción. Algunos organismos internacionales —entre ellos la UNESCO, OEA, OIE, OCED—, han promovido y apoyado muchas acciones en ese sentido. Educadores y especialistas se han ocupado con cierta insistencia en el problema, señalando el déficit y sus consecuencias en la sociedad global, investigando los factores que las explican, asimismo, tratan de obtener mayor información, que revele una cierta aproximación al estado actual de la educación en el país.³

Es necesario aclarar que desde 1981 surge la evaluación institucional; el Programa Nacional de la Educación Superior 1984-1988 (PRONAES) incluyó un conjunto de criterios e indicadores de evaluación. Fue entonces que se formó la Comisión Nacional para la Evaluación de la Educación Superior (CONAEVA), que propuso los siguientes procesos de evaluación: la autoevaluación de las instituciones de educación superior, la evaluación interinstitucional y la evaluación global del sistema y subsistemas de educación superior, realizada por la Subsecretaría de Educación Superior e Investigación Científica (SEIC), la Subsecretaría de Educación e Investigación Tecnológica (SEIT), el Consejo del Sistema Nacional de Educación Tecnológica (COSNET) y la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES). Posteriormente se incluyó para la evaluación al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), que diseñó concursos para la integración del padrón de posgrados de excelencia a través de mecanismos de evaluación de pares académicos externos. Subsecuentemente se crearon los Comités Interinstitucionales de Evaluación de la Educación Superior (CIEES) para evaluar programas específicos por área de conocimiento (Álvarez García y Topete Barrera, 1997).

En 1990 la CONAEVA acordó que las categorías de análisis para agrupar los criterios e indicadores de evaluación fueran: docencia, investigación, difusión y extensión; normatividad y gobierno; organización, planeación y evaluación; financiamiento, relación universidad-sociedad y política educativa. De esta normatividad derivan informes de evaluación con datos estadísticos, parámetros y criterios de evaluación institucional que permiten ubicar a las instituciones de

educación superior con relación a los estándares obtenidos por las instituciones que componen el sistema de educación superior (*ibid*).

La SEP solicitó en febrero de 1994 a la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OCED), una revisión del sistema de educación superior. Las observaciones que presentó dicho organismo exponen la problemática que se enfrenta. Lo más representativo sobre educación superior,⁴ es lo siguiente:

México tiene un amplio abanico de instituciones de educación superior accesibles a prácticamente ningún costo a los estudiantes elegibles, pero algunos rasgos indican claramente que el sistema de educación superior ha sido hasta ahora incapaz de adaptarse a los estándares internacionales: las universidades públicas son muy grandes y tienen muchos problemas administrativos y de dirección. Con excepción de la UNAM, los presupuestos son relativamente modestos. Se emplea a demasiados profesores de tiempo parcial para educar a demasiados estudiantes. Hay una gran concentración de Universidades en la ciudad de México. Hay demasiados empleados no académicos. Hay muy pocos estudiantes en los campos más importantes de las ciencias, las matemáticas y la ingeniería. Las universidades de los estados no son, y por mucho, cualitativamente competitivas con las del centro.

Estos son sólo algunos de los problemas detectados por la investigación; además el mismo documento nos aclara que:

[...] debido a las presiones de la demanda social (explosión demográfica, crecientes niveles de vida, urbanización, etc.), la educación superior ha crecido exponencialmente en los últimos 30 años, haciendo que el número de estudiantes pase de 75 mil en 1960 a un millón 200 mil en 1992, es decir un crecimiento de dieciséis veces. Los examinadores recibieron comentarios de especialistas de que este crecimiento ha causado una declinación de la calidad de la educación y la investigación universitarias y que esta caída refleja la necesidad de las autoridades para enfrentar los problemas bajo un enfoque de "lo primero es lo primero". Ahora, la situación es crítica. El documento señala que la mejoría de la calidad de la docencia y la investigación debe ser la más alta prioridad del sistema mexicano de educación superior (OCED, 1994).⁵

Ante esta situación, conocida de antemano y no sólo por este documento,⁶ la política nacional de la última década ha enfatizado el fomento a la calidad

académica. De ahí que muchos centros educativos incorporaran exámenes de selección para el ingreso y pusieran en marcha proyectos de modernización de la infraestructura institucional y de innovación educativa, así como tareas de actualización de programas y formación del personal académico. Pero no ha sido suficiente lo que hasta ahora se ha destinado a elevar la calidad de la formación, actualización y profesionalización, pues persisten problemas como la dispersión de los programas de apoyo a la formación docente y la insuficiente evaluación de sus resultados. Consecuentemente, no ha sido posible aprovechar de manera más amplia y sistemática aquellos programas que pudieran haber sido de calidad.

Frente a lo anterior, la política de modernización educativa ha planteado que es necesario enfrentar innumerables retos y desafíos, cambios de actitudes y prácticas a todos los niveles: concertación y esfuerzo de voluntades. Para ayudar a lograr lo anterior se formuló el Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000, en el cual se señala que es necesario *Avanzar a un desarrollo social que propicie y extienda en todo el país las oportunidades de superación individual y comunitaria, bajo los principios de equidad y justicia* (Plan Nacional de Desarrollo, 1995). De dicho Plan se desprende el Programa de Desarrollo Educativo, mismo que se establece con un propósito: propiciar condiciones que permitan

[...] lograr equidad en el acceso a las oportunidades educativas alentando la participación y responsabilidad de los principales agentes que intervienen en los procesos educativos, formando hombres (seres humanos) que participen responsablemente de todos los ámbitos de la vida social, además se orienta a estimular la productividad y creatividad en el desempeño de todas las actividades humanas (Programa de Desarrollo Educativo).

Este Programa contempla una serie de factores que impiden o limitan la prestación de servicios de calidad en la educación, entre los principales se encuentran los planes y programas de estudio que se caracterizan por su rigidez académica; predominan aquellos exhaustivos, con una excesiva carga horaria y con elevados porcentajes de materias obligatorias y esquemas seriados que limitan la movilidad de los estudiantes. Otro factor es que:

[...] la planta académica nacional representa un universo plural y diversificado que cuenta con un número reducido de profesores e investigadores altamente calificados y

de prestigio reducido [...] El promedio nacional de maestros de tiempo completo es de 27 por ciento. En lo que se refiere a preparación académica, el 1% cuenta con nivel medio profesional; el 56% tiene la licenciatura; el 6% se ha especializado; el 14% obtuvo el grado de maestría y el 2.5% el grado de doctorado [...] Existe consenso en que la mayor formación académica de los docentes e investigadores constituye una condición fundamental para mejorar la calidad de la educación (*ibid*).

El Programa considera al maestro como agente esencial en la dinámica de la calidad, por lo que otorga atención especial a su condición social, cultural y material. Por lo tanto, establece prioridades en la formación, actualización y revaloración social del magisterio en todo el sistema educativo (*ibid*). Además se explicita que no existen centros de investigación de alto nivel de estudios, y cuando los hay falta vinculación para apoyar la docencia. En cuanto a la coordinación y organización entre las instituciones educativas, señala que se ha caracterizado por carecer de una relación adecuada. Lo mismo ocurre entre los subsistemas que agrupan modalidades educativas diferentes, y en general entre los niveles educativos medio superior y superior.

A pesar de haber realizado estudios de evaluación tanto interna como externa del sistema de educación superior, programas de carrera docente y de estímulos al personal académico, la autoevaluación institucional anual de las instituciones públicas de educación superior, y constituir adicionalmente el Fondo para Modernizar la Educación Superior (FOMES); los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior; el Padrón de Excelencia de Posgrado de CONACYT; la Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES) y el Centro Nacional de Evaluación de la Educación Superior (CENEVAL), persiste la necesidad de fortalecer y ampliar esfuerzos de coordinación, evaluación y planeación estratégica.⁷

Por otro lado, cerca del 50 por ciento de la demanda estudiantil se concentra en el área de ciencias sociales y administrativas, especialmente en las carreras de derecho, contabilidad y administración. En contraste, las áreas de ciencias naturales y exactas absorben el dos por ciento de la demanda; la de ciencias agropecuarias el tres por ciento; las de humanidades el tres por ciento; el área de ingeniería y tecnología se ha incrementado al 33 por ciento y la de ciencias de la salud al nueve por ciento.

También el Programa reconoce que en la confor-

mación de la oferta educativa del nivel superior no se ha considerado plenamente el comportamiento del mercado de trabajo profesional, ni las perspectivas reales del empleo, que deberán servir de base para orientar la demanda (*ibid*). De la misma manera, reconoce que no se ha atendido al seguimiento de los egresados, haciendo evidente la falta de investigación, de proyectos y sistemas orientados a analizar el tema, para determinar la relevancia social de las carreras y los programas de formación de profesionales. En cuanto al financiamiento, las instituciones de educación superior han intentado desarrollar esquemas alternos para allegarse recursos, entre ellos están la prestación de servicios científicos y tecnológicos, a través de la venta de patentes, cesión de derechos por desarrollos tecnológicos, y convenios de capacitación de personal especializado, entre otros. El gasto público federal ha pasado del 0.30% del PIB en 1990 al 0.44% en 1994. No obstante este esfuerzo, la expansión de la capacidad nacional de investigación y desarrollo y la formación de personal calificado en la materia, no han recibido suficiente impulso por parte del sector productivo.

Por último, mencionaremos que el Programa destaca que aún si se contara con las mejores condiciones técnicas y financieras, la educación superior no podría operar adecuadamente sin la convergencia de intereses de los diversos sectores de la comunidad educativa y, por tanto, sin la búsqueda de propósitos comunes. La armonía en las relaciones laborales es fundamental para crear un clima propicio que permita elevar la calidad de los servicios, se destaca que las transformaciones o innovaciones deben sustentarse en la renovación del marco jurídico para que les otorgue solidez y mejores perspectivas de continuidad en los acuerdos interinstitucionales e intersectoriales.

Todo lo anterior, expresado en el Plan, muestra la preocupación por elevar la calidad de la educación superior, con la conciencia de que la problemática del fenómeno es multifactorial y por lo tanto difícil de aprehender y comprender; por consiguiente la solución no es fácil.⁸ Bajo esta óptica, se realizó en México durante 1992 el IV Congreso Internacional de Calidad Total, en éste se reunieron en un panel líderes académicos de cinco escuelas privadas y públicas de educación superior⁹ en un esfuerzo de tratar el tema de calidad en tales instituciones. Las conclusiones más relevantes a las que llegaron se abordan a continuación.

El concepto de calidad total poco a poco se asimila en México en materia de educación, como un tema

multipresente en el *currículum*, que abarca el proceso de certificación de la calidad del servicio educativo, forma parte de la prestación institucional y está enfocado a dar satisfacción al cliente. Frente a los grandes cambios, la educación deberá cambiar también. Al consultar a los clientes, ellos indican algunos criterios para poder llevar a cabo estos cambios:

- Conocimientos actualizados
- comprensión de otras culturas
- buen uso del lenguaje
- enfoque sistémico
- correcto manejo de la información pertinente
- planteamiento y solución de problemas
- cultura organizacional y trabajo en equipo
- buen uso de diagnósticos y simulaciones
- liderazgo
- capacidad de funcionar bajo presión.

Los diagnósticos sobre lo educativo y los instrumentos de administración funcionarán si el quehacer educativo se entrega a la comunidad universitaria para buscar un enfoque integrador: la eficiencia cuantitativa al servicio de lo cualitativo y para dar poder al saber por lo que se debe procurar el sentido práctico del académico y el sentido humanista del administrativo.

El enfoque sistémico y la planeación estratégica se conjugan para hacer posible la búsqueda de la calidad total en estructuras tan complejas como las universidades, en las que la calidad y la cantidad no están reñidas. Se puede planear y lograr la calidad en la llamada universidad de masas, calidad para el alumno, saber lúdico gozoso y calidad para México: formar ciudadanos positivos, productivos y capaces de seguir creciendo ética y profesionalmente. La última conclusión del panel fue la aceptación de que las universidades ahí representadas comparten muchos enfoques semejantes y que se enriquecen mediante el intercambio; que necesitan más tiempo para compartir, aprender unos de otros y aportar a un movimiento de calidad en la educación para todo el país (Cremades, 1994). Quizá sea interesante hacer una serie de reflexiones sobre la propuesta que hacen estas instituciones a la luz, sobre todo, de ser una propuesta que emana de cuatro universidades privadas, ya que en este panel sólo la UNAM participó de entre las universidades públicas.

Primeramente nos dicen que la calidad total se va asimilando poco a poco en México en materia de educación. Como no somos un país altamente industrializado, entramos tarde a la calidad total, nos acer-

camos a ella por las necesidades del mercado mundial, no es una opción elegida sino una realidad impuesta. No negamos la importancia de dar calidad a la educación superior, sobre todo si entendemos por calidad el cumplimiento de ciertos requerimientos o características que deben tener los productos o servicios, aún si pensamos en la calidad como una rama de la administración moderna y de los principios básicos de planeación, organización, ejecución y control, creemos importante que haya calidad en la educación, pero es comprensible porque este discurso entró tardíamente al país.

Al seguir con las observaciones que impone la propuesta, pensamos que la transnacionalización e internacionalización de los mercados de capitales se ha presentado en forma muy profunda y extendida; nuestro país tiene poca capacidad de influencia para incidir en estos aspectos, así pues, la certificación de que se nos habla no es una certificación hacia el interior del país, sino de los países industrializados hacia nosotros. Esta es otra dura realidad a la que nos tenemos que enfrentar. No podemos aislarnos, eso también es una realidad. Al mismo tiempo resulta interesante que una de las universidades presentes en este panel sea The Cumberland Group.

Cuando se habla de dar satisfacción al cliente, nos invade la duda de quién es el cliente. El Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey,¹⁰ que ha presentado documentación para concursar por el Premio Nacional de Calidad en varias ocasiones, ha identificado a diferentes clientes: el alumno, el empleador de sus egresados, o sea las empresas, y también ha identificado como cliente a los padres de familia. ¿Quién es el cliente? ¿quién es el cliente de la universidad pública? ¿la función de la universidad es satisfacer clientes? Ahora bien, actualmente la calidad se entiende como un proceso sistemático de mejoramiento continuo para servir a la sociedad con productos y servicios que superen las expectativas de quienes los reciben (por su diseño, durabilidad, belleza o menor costo; por la información que permita un uso más fácil; por la facilidad de mantenimiento, la velocidad en la entrega o en la respuesta a nuevas necesidades, etcétera). Desde esta lógica, manda el que compra no el que produce (Peón, 1992). Nos preguntamos quién manda en una universidad pública, quién es el que compra. Qué es lo que produce la universidad que puede entrar al juego del mercado tan fácilmente.

Más adelante se expone que después de consultar a los clientes, éstos han convenido algunos criterios

para poder llevar a cabo cambios en la educación superior, entre los que –nos llama la atención– señalan: comprensión de otras culturas, lo cual se muestra como una necesidad para la forma actual del capital; enfoque sistémico, buen uso de diagnósticos y simulaciones, liderazgo, capacidad de funcionar bajo presión; llama poderosamente nuestra atención sobre todo este último punto. Pareciera que la función principal de la universidad es satisfacer a las empresas –o clientes–, y no la búsqueda del conocimiento. Por tanto, desde este esquema, la formación de profesionistas capaces de trabajar en ambientes turbulentos sería la principal función de la universidad.

Estas propuestas tienden a perfilar concepciones similares a las de las empresas privadas dentro de las universidades y las colocan en la necesidad de redefinirse frente a la sociedad, frente a ellas mismas, frente a las determinaciones del mercado.¹¹

Ahora bien, lo que sucede con las propuestas de calidad total en las universidades es lo mismo que pasa en algunas empresas: el diagnóstico se realiza sobre una sola variable de las muchas que intervienen en la institución y su desempeño, de ahí que abundan los programas de calidad centrados en el desarrollo del profesor. Este es el caso de los Colegios Científicos y Tecnológicos del Estado de Michoacán, donde se lleva adelante un modelo cuyo centro de atención es el alumno, elemento pasivo en el proceso, receptor de conocimientos y sabiduría, y el docente debe transformarse en un promotor, motivador, con gran vocación de servicio, honesto y respetuoso, entre otras virtudes, transmisor de conocimientos.¹²

Esta propuesta afirma que el profesor debe cubrir tres círculos: el tecnológico (es decir, debe ser científico, interactivo, planificado), el socio-cultural (debe tener apertura, debe ser autocrítico y democrático) y el círculo personal (debe tener equilibrio emocional, ser positivo y seguro); si el profesor cubre todo este perfil, podrá ser innovador creativo y, por tanto, apoyar a sus alumnos.

En el docente, lograr cambios de esta naturaleza es importante, es un ideal, mas deja fuera muchas otras variables, entre ellas al mismo alumno. Lo mismo sucede con la propuesta realizada por Patricia López,¹³ en ésta también el centro de atención es el profesor, el cual debe cubrir tres áreas, a saber: el área profesional, en la cual debe mantenerse actualizado permanentemente; el área pedagógica, para la cual plantea que se debe aprender: métodos y técnicas didácticas, manejo de grupo y trabajo en equipo y, por último, el área personal, en la que se incluyen los

valores, actitudes, motivaciones, comunicación, personalidad, necesidades, autoestima y liderazgo del profesor. Como se observa, nuevamente el centro de atención es el profesor y el alumno el elemento olvidado.

Sí partiéramos, no de las propuestas concretas de calidad,¹⁴ sino de aquellas formuladas por teóricos como Phillippe B. Crosby, definiríamos calidad como hacer que la gente haga mejor todas las cosas importantes que de cualquier forma tiene que hacer, incluyendo desde la alta dirección hasta los niveles más bajos de la organización; visto así, la calidad no sonaría como una imposición o demanda de la globalización, sino como una forma lógica de conducirse dentro de la organización. Por consiguiente, en la universidad “debería” trabajarse con calidad. Consecuentemente, lo primero es saber qué se hace y cómo se hace. Un diagnóstico es impostergable. Álvarez García y Topete Barrera, citando a Muñoz Izquierdo, nos dicen que:

[...] el termino calidad de la educación está asociado con la capacidad tanto de las instituciones educativas, como de los individuos formados en su seno [...] de satisfacer los requerimientos del desarrollo económico, político y social de la comunidad a la que están integrados. La investigación sobre la temática de la calidad de la educación desarrolla tareas de análisis y evaluación de los productos o resultados del proceso educativo, a través del estudio minucioso de las relaciones entre los insumos [...] y los procesos [...] que se siguen con el fin de orientar convenientemente la formación de recursos humanos para impulsar el desarrollo (1997).

Estos mismos autores indican:

La calidad en la Educación Superior constituye un concepto relacional, multideterminado. El mejoramiento de la calidad de la educación superior a nivel institucional implica necesariamente la integración de todos los actores de la organización [...] articulándose a través de lo académico y la relación con el entorno sociocultural [...] Una de las definiciones más adecuadas (*es visualizar*) la calidad de la educación superior como la readaptación continua de la institución a su multientorno social, cultural, económico y político, o también (*proponen siguiendo a Latapí, 1996*) como una cultura de superación y de autoexigencia (1997).

Para dejar más claro su concepto de calidad Álvarez y Topete proponen el siguiente esquema:

Eficiencia y calidad, dos ópticas de una misma realidad

Concepto de calidad:

La calidad de un objeto tiene que ver con su naturaleza peculiar, con el logro de sus fines y con los efectos que produce en quienes lo aprovechan

Eficiencia

Calidad

(criterios cuantitativos)	(criterios no cuantitativos)
Costos-efectividad	Eficacia:
Cobertura	Logro de objetivos y perfiles de egresos
Costos-utilidad	Relevancia:
Costo-beneficio	Aportaciones socioculturales y científico tecnológicas
Eficiencia terminal	Respuesta a las necesidades de la vida socioeconómica y cultural
Índices de transición	Significado cultural:
Años de escolaridad	Promoción de los valores
Ciclos terminados	Acreditación
Certificación	
Titulación	

Fuente: Álvarez García y Topete Barrera (1997), "Modelo para una evaluación integral de las políticas sobre gestión de calidad en la educación superior", *Gestión y Estrategia*, núm. 11-12, enero-diciembre.

Álvarez y Topete aseguran que debe hablarse de gestión de la calidad y la entienden como el proceso de conducir a la organización al logro eficaz y oportuno de sus objetivos y de su misión [...] (esto) *comprende las fases de planeación, organización, dirección, relaciones y control de la vida de una institución. La gestión de la calidad en la educación superior promueve cambios positivos al interior de la universidad en cuatro componentes básicos: dirección y liderazgo, desarrollo de procesos académicos, desempeño de los equipos de trabajo y comportamiento de los actores individuales* (1997). Obviamente los autores hacen hincapié en la necesidad de una evaluación de la institución antes de la implementación del programa y reconocen que hay una seria problemática para la implementación de los programas de gestión de la calidad que van desde la simulación de la evaluación, énfasis de las evaluaciones en los productos y no en los procesos, escasa comunicación, etcétera (*ibid*).

Apremia la necesidad de que las instituciones de educación superior del país establezcan instancias y métodos de investigación que hagan posible un conocimiento más amplio y preciso de sí mismas, de sus actividades y del grado de efectividad que se tenga en la vinculación con los requerimientos sociales. También es urgente promover una cultura de la evaluación educativa, que permita identificar y medir aciertos, deficiencias y errores. Es necesaria una nueva visión de la universidad, acorde con los cambios que experimenta el país, en la cual se reconozca el valor

estratégico de la modernización del sistema educativo, desde esta lógica difícilmente se puede discrepar con valores como la calidad. Sin embargo, es imperativo cuestionar las concepciones adecuadas y los métodos idóneos para alentar la calidad en la educación superior, garantizando así el lugar y reconocimiento a la pluralidad de culturas académicas y a la diversidad de formas de excelencia que existen en la universidad.

Debemos reconocer que aunque se ha avanzado en la metodología y sistemas de evaluación de la calidad en las empresas, esto no ha sucedido en las universidades por ser éstas síntesis de tantos quehaceres; si se desea calidad en el ejercicio universitario se debe iniciar con un diagnóstico integral que incluya todos esos quehaceres; querer implantar modelos de calidad que pretendan modificar la vida universitaria con el exclusivo parámetro de su vinculación inmediata al mercado es sumamente riesgoso.

La sociedad hoy exige a las universidades e instituciones de altos estudios una mayor relación con los procesos que están definiendo el futuro del país. Por lo tanto se plantean grandes tareas para cumplir eficientemente con la formación de profesionistas capaces de enfrentar nuevos problemas; consolidar una disposición más abierta a la innovación, y propiciar el avance en la generación de conocimientos, sin inhibir la creatividad de los investigadores (Gago, 1993). Las universidades, al ser espacios privilegiados de síntesis e innovación de conocimientos, requieren una valoración permanente del papel para el que han sido creadas: conservar, difundir y producir los saberes que dan coherencia y sentido a una civilización. También satisfacer las necesidades del mercado, pero no exclusivamente esto: la sociedad está primero.

Conclusiones

Un gran reto para las instituciones de educación superior del país, es el que los modelos educativos, formativos y de capacitación que impulsen y apliquen, deban estar en consonancia real y radical, en cuanto a que vayan a la raíz de las cosas con la problemática del país y con las alternativas de su solución.

ENRIQUE GONZÁLEZ TORRES (UIA)

El actual proceso de globalización, que ha acelerado el desarrollo del comercio internacional, que ha traído nuevas formas de organización del trabajo, nuevas

formas de competencia, etcétera, no ha eliminado la desigualdad, más bien la ha incrementado. Todo lo anterior trae profundas transformaciones políticas, económicas y sociales que obviamente repercuten en las universidades. Ese entorno cambiante, turbulento, incierto, es el que obliga a que se perfilen concepciones similares a las desarrolladas por las empresas pero al interior de las universidades, para sobrevivir y competir en un afán de ir a la par de la modernidad. De esta manera es que entendemos el lenguaje de la calidad, la eficiencia y la productividad en las universidades.

La universidad, ese ideal productor y eje difusor de la cultura, sede de la razón, donde se busca la verdad, la ciencia; ese ente que encierra poder, ideologías, sentires sociales y políticos; que no puede existir sino bajo los condicionamientos de la sociedad, es clave para la reproducción de ésta y condicionada por ella misma para su existencia; no puede mantenerse ajena a los cambios mundiales; los produce al tiempo que es impactada por ellos. Los modelos de desarrollo que hablan de la liberalización de los mercados, las nuevas formas de organización que asume la producción, todo cristaliza en un lenguaje que la universidad atrapa y ayuda a producir.

La universidad mexicana no es ajena a estas transformaciones mundiales, y pese a su historia *sui generis*, se ve en la necesidad de mantenerse *ad hoc* con la modernidad. La globalización y los estándares internacionales la obligan a iniciar procesos de cambio, para mantenerse competitiva.

No podemos proponer que la universidad se aisle, se coloque en una torre lejana a la realidad, dejaría de ser universidad. Mas tampoco creemos correcto el traslado de los conceptos de los modelos de la calidad total, propios de una empresa productora o de servicios, al ámbito universitario. Creemos que la universidad no es una simple prestadora de servicios, tal como lo entiende el mercado actualmente, su función, como ya se ha indicado, es mucho más compleja.

Quizá las universidades privadas respondan más a los modelos de calidad, ya que éstas están conceptualizadas como un negocio que ofrece un servicio, por tanto, si el mercado demanda determinadas características en el producto (profesionista egresado), la institución debe satisfacerlo. Es así como se entiende que se consulte a empleadores y estos digan: "necesitamos profesionistas bilingües y que puedan trabajar bajo presión"; y las universidades, sobre todo privadas, realicen cambios en sus planes de estudios¹⁵ para cubrir esa necesidad.

Creemos que lo importante de los modelos de calidad es que antes de implantarlos se requiere de un diagnóstico de la organización. Conocer las fortalezas y debilidades de nuestras universidades es trabajo importante e imprescindible. También creemos que no podemos desechar los programas de calidad total, sólo porque son propios del sector privado, consideramos que se puede rescatar algunos elementos y adecuarlos al ámbito universitario.

Notas

- ¹ En México, el proceso de globalización, apertura comercial y liberalización de mercados representa un gran desafío, ya que sus objetivos de desarrollo implican una mejora sustancial de la calidad de vida de su población, a la vez que la actualización de su planta productiva y la capacitación con más altos niveles de calidad de su fuerza laboral (Gago, 1993). Otro de los retos que enfrenta también nuestro país es la necesidad de dar valor agregado a los productos y servicios que ofrezca, lo que a su vez requerirá de recursos humanos altamente calificados, así como también de investigación y desarrollo tecnológico de gran calidad (Rangel, 1993).
- ² Luis Porter (1994), presenta un análisis sobre la centralización *versus* la creatividad que enfrenta hoy la universidad. Las políticas de la educación superior buscan impulsar y resolver problemas de cambio por la vía de la calidad, en función de evaluación al desempeño y apoyo financiero etiquetado. El gobierno está obligado a normar, a plantear lineamientos generales, reglas de juego, estandarizar, hacer "predecibles" los procesos en los que las instituciones de educación superior deberán sumergirse para lograr lo que se proponen en función de lo que se les induce a hacer.
- ³ Gary Becker, premio Nobel de Economía, de la Universidad de Chicago, asevera que el desarrollo de una nación se sustenta 80 por ciento en la educación, adiestramiento, habilidades y cultura de sus habitantes; y que la educación es un elemento que permite reducir los desequilibrios sociales, ya que da lugar a la elevación de los ingresos y al mejoramiento en el nivel de vida. Estamos de acuerdo con él, sin lugar a duda, así como estamos de acuerdo en que es necesario hacer todo lo posible para elevar la educación y la calidad de ésta, mas los diagnósticos sobre el estado actual de la educación en el país no son halagüeños.
- ⁴ No dejamos de considerar que la calidad de la educación es deseable para cualesquiera de sus niveles y modalidades, hacemos hincapié en la educación superior ya que a ésta corresponde la formación de cuadros profesionales para satisfacer las necesidades sociales, en el más amplio sentido del término. Al respecto, Vivero señala, aludiendo a un texto de Carlos Muñoz Izquierdo, que "sin duda todos estamos de acuerdo en que la calidad de la educación superior está representada por la medida en que las instituciones que la imparten cumplen la función que les han asignado" (Vivero, 1994).
- ⁵ Tenemos que organismos como la OCED han hecho diagnósticos que muestran las grandes fallas de la educación superior, pero también hay propuestas como las de Seymour y Collett (1991)

quienes después de realizar un estudio, aseguran que al aplicar los conceptos de la calidad total en la educación superior se obtendrán los siguientes beneficios:

1. Participación en los procesos de trabajo y en la toma de decisiones.
2. Dedicar menos tiempo a la explicación y más a escuchar.
3. Eliminar pasos redundantes e innecesarios en los procesos administrativos y educativos.
4. Decisiones basadas en hechos.
5. Desarrollar un lenguaje común.
6. Conocer una visión compartida.
7. Reducir reprocesos y desperdicios.
8. Ahorros económicos.

Durante su estudio detectaron los siguientes problemas

1. Toma tiempo (implantar el modelo).
2. Falta de liderazgo.
3. Resistencia al cambio.
4. Dificultad para institucionalizar el esfuerzo.
5. Dificultad para trabajar en equipo.
6. Resultados intangibles.

Huáscar Taborga (1994), también presenta algunas consideraciones sobre la preparación de profesionales en la actual coyuntura, por un lado, nos habla de la necesidad de elevar la calidad, específicamente en: a) el desarrollo de la capacidad para resolver problemas; b) proporcionar una formación integral; c) la formación con carácter propositivo y d) el desarrollo de la capacidad de análisis contextual. Y, para lograrlo, deben considerarse aspectos relevantes tales como: la educación polivalente (de amplio espectro), la formación integral (que permita superar la pasividad), la incorporación de la computación como herramienta básica, la actualización y transformación de centros y bibliotecas, fomento de una actitud emprendedora, impulso a la educación continua, impulso a los posgrados, impulso a la investigación ligada al sector productivo, planeación y evaluación, y sobre todo resaltar la importancia de tener sensibilidad social.

⁶ Recordemos, por ejemplo, a Carlos Pallán (1994) quien plantea como problemática general en la educación superior, la insuficiente calidad de los servicios académicos, provocada en gran medida por el crecimiento vertiginoso de las universidades públicas, por la falta de recursos humanos adecuadamente preparados, por el inadecuado nivel de preparación de los ingresantes, provocando que las universidades no den una respuesta satisfactoria a las necesidades del entorno social.

⁷ Una consecuencia importante de la evaluación es la multiplicación de sistemas de control. Para asegurar estándares de calidad se crean normas, pruebas, exámenes, remedios, mismos que tienden a ocupar y a desplazar otros aspectos básicos, tanto en la forma como en la práctica: la intuición, la sensibilidad, la dimensión creativa, este conjunto de capacidades inefables que podríamos llamar el arte de determinada práctica, arte que se origina y que depende de juicios de valor, que contiene mucho más del mero "juicio profesional", sino también lo que heredamos culturalmente, lo que aprendemos en nuestro hogar o con nuestra familia, lo que discutimos con nuestros compañeros, lo que sentimos pero que no podemos cabalmente explicar, en fin, todo aquello que no cabe en un plan de estudios, ni es posible apresar en las normas estrictas de la enseñanza-aprendizaje o de la conducta que garantice determinada calidad en nuestro desempeño. Contra un mundo de rutinización y control, en nuestro

intento por evitar sorpresas, por garantizar determinado concepto de calidad, estamos en peligro de inhibir el talento, la creatividad, la libertad, la dimensión artística capaz, justamente, de darnos las mejores sorpresas (Porter, 1994).

⁸ Ranulfo Vivero Castañeda (1994) hace referencia a que tanto los teóricos como los estudiosos de la calidad, en sus propuestas para lograrla, concluyen que la educación es determinante en la calidad. W. Edwards Deming que resume en su teoría de la administración para alcanzar el mejoramiento de la calidad, la productividad y la posición competitiva, señala dentro de sus catorce puntos el de "Establecer un programa vigoroso de educación y mejoramiento de sí mismo". La educación y el autodesarrollo son vehículos importantes para el mejoramiento continuo de los empleados, tanto profesional como personalmente.

⁹ Es interesante mencionar que entre los representantes se encuentran: el instituto de Estudios Superiores de Monterrey, la Universidad Iberoamericana, la Universidad Anáhuac, la Universidad Nacional Autónoma de México y The Cumberland Group.

¹⁰ Estos son los puntos a evaluar en una empresa que busca el Premio Nacional de Calidad. Si una universidad, como es el caso del ITESM y decide entrar a concursar por el premio, tendrá que hacer una autoevaluación, en un primer momento, sobre estos puntos. Como puede observarse, el primer punto tiene que ver con el cliente, además es la categoría donde más puntos se pueden acumular.

Categorías y puntos máximos	Puntos	Máximos
1. Satisfacción del cliente		180
1.1 conocimiento del cliente	60	
1.2 sistemas de respuesta	60	
1.3 estándares de servicio	30	
1.4 resultados	30	
2. Liderazgo		100
2.1 liderazgo mediante el ejemplo	70	
2.2 valores de calidad	30	
3. Recursos humanos		150
3.1 involucramiento	40	
3.2 capacitación	50	
3.3 reconocimiento	30	
3.4 calidad de vida en el trabajo	30	
4. Información y análisis		100
4.1 datos y fuentes	70	
4.2 análisis de la información	30	
5. Planeación		80
5.1 planeación estratégica	40	
5.2 planeación operativa	40	
6. Aseguramiento de la calidad		160
6.1 diseño y control	30	
6.2 mejora continua	70	
6.3 proveedores	30	
6.4 documentación	30	
7. Efectos en el entorno		80
7.1 preservación de ecosistemas	30	
7.2 desarrollo de pequeños y medianos proveedores	50	
8. Resultados		150
8.1 mejora de productos y servicios	60	
8.2 mejora de áreas de apoyo a proveedores	40	
8.3 comparación de resultados	50	
Total		1000

¹¹ Contrario al espíritu de la universidad, a la razón de ser de la universidad: "al buscar formar profesionales predecibles, se tiende por una parte a actualizar los planes de estudio, de manera

que garanticen los procedimientos que reduzcan la práctica profesional a una serie de normas claras, aplicables, y por el otro, se tratar de que los que transmiten el conocimiento sean capaces de sujetarse y de aplicar controles diseñados para imponer estas normas y eliminar, en lo posible, la sorpresa. Detrás de estos procedimientos hay teorías. Estas teorías están relacionadas con formas de medir y evaluar el desempeño. La tendencia al uso de zanahorias y palos para asegurar que la práctica se conforme a las normas ha sido muy comentada últimamente en el ambiente universitario" (Porter, 1994).

- 12 Para mayor información sobre el modelo que están llevando a cabo los Colegios Científicos y Tecnológicos del Estado de Michoacán, Véase: Elvia Espinosa y Rebeca Pérez (1996), "Calidad en la educación superior en México", *Gestión y Estrategia*, núm. 10, julio-diciembre.
- 13 "Diseño de un programa de formación docente con un enfoque de sistemas", ponencia presentada por Patricia López Garza en el Coloquio de la Disciplina de Administración en la UAM, 9 y 10 de octubre de 1997.
- 14 En otro artículo presentado en esta misma revista se ha desarrollado más detalladamente el concepto de calidad; si se desea se puede consultar: Elvia Espinosa y Rebeca Pérez, *op. cit.*
- 15 Un ejemplo muy claro de lo anterior nos lo da el ITESM, quien cada cinco años revisa y modifica sus planes de estudio de preparatoria, carreras profesionales y posgrado, tomando como base las encuestas a empleadores y a ex-alumnos, acerca de las características que requieren. Además, cada diez años el ITESM redefine su misión, también bajo la lógica de una amplia consulta.

Fuentes Bibliográficas

- CINDA/OEA/UDUAL/CESU (1997), *Administración universitaria en América Latina. Una perspectiva estratégica*, México, UNAM.
- Edwards, V. (1991), *El concepto de calidad de la educación*, Santiago de Chile, UNESCO/OREALC.
- Fernández, Alfredo y L. Santini, comps. (1992), *Dos décadas de planeación de la educación superior*, México, ANUIES.
- Mendoza R. Javier (1986), *La planeación de la educación superior: discurso y realidad universitaria*. México, CESU / Nuevomar.
- Kaplan, Marcos (1996), *Universidad nacional, sociedad y desarrollo*, México, ANUIES.
- Muñoz Izquierdo, Carlos (1992), "Calidad de la educación superior en México", *Prospectiva de la educación superior en México*, México, CISE / UNAM.
- Tünnerman B., Carlos (1997), *La educación superior frente al cambio*, San José de Costa Rica, CSUCA.

Publicaciones Periódicas

- s/a (1996), "Anuario Estadístico 1995", *Confluencia. Ser y Quehacer de la Educación Superior en México*, núm. 42, año 4.
- Álvarez García y Topete Barrera (1997) "Modelo para una evaluación integral de las políticas sobre gestión de calidad en la educación superior", *Gestión y Estrategia*, núm. 11-12, enero-diciembre.
- Arias, Fernando (1985), "Un modelo propositivo de planeación estratégica para instituciones educativas privadas de nivel superior", *Revista de la Educación Superior*, vol. xiv, núm. 4.

- Castellón Fonseca, Javier (1997), "El uso de internet y la revolución en los métodos de enseñanza en la educación superior". *Confluencia. Ser y Quehacer de la Educación Superior en México*, núm. 50, año 5.
- Casillas, Miguel (1987). "Notas sobre el proceso de transición de la universidad tradicional a la moderna. Los casos de la expansión institucional y la masificación", *Sociológica*, año 2, núm. 5, Otoño.
- Cremades, López Ma. Angustias (1992), "Calidad y educación", *Calidad Total/Perspectivas*, núm. 2.
- Espinosa Infante, Elvia y Rebeca Pérez Calderón (1996), "Calidad en la educación superior en México", *Gestión y Estrategia*, núm. 10, UAM-A.
- Díaz Hernández, Graciela (1996), "La regionalización del posgrado" *Confluencia. Ser y quehacer de la Educación Superior en México*, núm. 46, año 4.
- Mendoza Rojas, Javier (1987), "Política del Estado hacia la educación superior: 1983-1988", *Pensamiento Universitario*, núm. 68.
- Peón Escalante, Joaquín (1992). "Calidad total. Mitos y realidades", *Expansión*, Edición especial, noviembre.
- Rodríguez Gómez, Roberto (1993), "La universidad latinoamericana contemporánea. Los desafíos de fin de siglo" *Universidad Futura*, vol. 5 núm. 13.
- Ruiz de Velasco, Adriana (1997), "Perspectiva global, uso de tecnología y habilidades personales, distinguen a los mejores profesionales de la administración en E.U.", *Confluencia. Ser y Quehacer de la Educación Superior en México*, núm. 54, año 5.
- Seymour, Daniel y Casey Collett (1991), "Total Quality Management in Higher Education, A Critical assessment", *GOAL/QPC, E.U., Application Report*.
- Ulrich, Teichler (1995), "Hacia una sociedad de alto nivel educativo", *Universidad Futura* vol. 6, núm. 17.
- Vivero Castañeda, Ranulfo (1994), "Calidad total en la educación para la formación de directivos", *Revista del IAPEM*, núm. 24.

Otros Documentos

- Gago, Huguet Antonio (1993), "Los retos de la educación superior en México", conferencia dictada en el Center for Inter American and Border Studies, University of Texas, El Paso, enero.
- Mendoza, Rojas Javier (1994) "Revisión de políticas aplicadas en los últimos 15 años", ponencia presentada en el seminario *Prospectivas de la Educación Superior para el Año 2000*, México.
- OCED (1994), "Revisión de la política nacional de ciencia y tecnología de México", París.
- Pallán Figueroa, Carlos (1994), "Retos y prospectivas de la educación superior en México", conferencia.
- Porter Galetar, Luis (1994), "Diagnóstico de la educación superior", ponencia presentada en el seminario *Prospectivas de la Educación Superior para el Año 2000*, México.
- Rangel, Sostman Rafael (1993), "Necesidad de un sistema educativo orientado hacia la competitividad", ponencia presentada en el *V Congreso Internacional de Calidad Total*, Monterrey.
- Taborga Torrico, Húascar (1994), "Líneas de Desarrollo Futuro", ponencia presentada en el seminario *Prospectivas de la Educación Superior para el Año 2000*, México.
- Villaseñor García, Guillermo (1994), "Relaciones Universidad, Estado y Sociedad", ponencia presentada en el seminario *Prospectivas de la Educación Superior para el Año 2000*, México.