



LA CALIDAD EDUCATIVA

USC – Facultad Ciencias de la educación – Grado en Pedagogía

TRABAJO DE FIN DE GRADO – G3081422

CURSO ACADÉMICO: 2015/2016

CONVOCATORIA: Septiembre 2016

TUTOR: Jose Cajide Val

Carlos García Bertolo

A CALIDADE DA EDUCACIÓN

LA CALIDAD EDUCATIVA

EDUCATIONAL QUALITY

ÍNDICE

Introducción.....	5
1.El concepto de calidad educativa	7
1.1Desarrollo histórico del concepto de calidad en educación	7
1.2 Concepto actual de calidad educativa.....	11
2.Modelos de evaluación de la calidad educativa	15
2.1 El concepto de evaluación de la calidad educativa	15
2.2 Modelos de evaluación de calidad	17
2.2.1 El modelo del Premio Deming	17
2.2.2 El modelo del Premio Baldrige.....	19
2.2.3 El modelo de las Normas de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO 9000).....	20
2.2.4 Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión (Fundibeq)	22
2.2.5 El modelo Europeo de Gestión de Calidad (EFQM).....	23
3.La calidad educativa total	27
Bibliografía	28

Palabras chave : Calidade, Educacion, Modelos, Evaluación, Total.

Palabras clave : Calidad, Educacion, Modelos, Evaluación, Total.

Key words : Quality, Education, Models, Evaluation, Total.

Resumo

O traballo vira contorna ao concepto de calidade educativa, en base a unha perspectiva global, abordandoo desde o seu desenvolvemento histórico coa axuda de autores como Johann Heinrich Pestalozzi ou Paulo Freire entre outros, tras isto, centrarémonos nunha aproximación máis actual do termo, facendo referencia a diferentes autores ou organizacións, para así finalizar a primeira parte. O núcleo do traballo vira contorna a diversos modelos de avaliación da calidade educativa, como o modelo Europeo de Xestión de Calidade, dos cales obteremos os puntos necesarios para alcanzar a calidade educativa total e como melloralala (os modelos elixidos perseguen a mellora continua das organizacións e a calidade, neste caso educativa, en base ás súas diferentes perspectivas) nas institucións educativas sendo esta a parte final e obxectivo do traballo.

Resumen

El trabajo gira entorno al concepto de calidad educativa, en base a una perspectiva global, abordandolo desde su desarrollo histórico con la ayuda de autores como Johann Heinrich Pestalozzi o Paulo Freire entre otros, tras esto, nos centraremos en una aproximación más actual del término, haciendo referencia a diferentes autores u organizaciones, para así finalizar la primera parte. El núcleo del trabajo gira entorno a diversos modelos de evaluación de la calidad educativa (los modelos elegidos persiguen la mejora continua de las organizaciones y la calidad, en este caso educativa, en base a sus diferentes perspectivas), como el modelo Europeo de Gestión de Calidad, de los cuales obtendremos los puntos necesarios para alcanzar la calidad educativa total y como mejorarla en las instituciones educativas siendo esta la parte final y objetivo del trabajo.

Summary

The document turns around the concept of quality education, based on a global perspective, taking it from its historical development with the help of authors such as Johann Heinrich Pestalozzi or Paulo Freire among others, after this, we will focus on a more current approximation of the term, referring to different authors or organizations, thus finally the first part. The core of the paper revolves around different models of evaluation of the quality of education (the chosen models persecute organizations continuous improvement and quality in

the educational case, based on their different perspectives), as the European Model of Quality Management, from which we get the points needed to achieve the overall quality of education and how to improve it in the educational institutions, being the objective and final part of the document.

Introducción

En las últimas décadas hemos visto cómo se incrementaba el uso del término de la calidad educativa, como en el informe *Learning to be: The world of education today and tomorrow* (aprender a ser: el mundo de la educación hoy y mañana) (Faure et al, 1972) emitido en 1972, y posteriormente más de dos décadas después apareció *Learning: The Treasure Within, Report to UNESCO of the International Commission on Education for the Twenty-first Century*, (*Aprendizaje: El Tesoro Interior, Informe para la UNESCO de la Comisión Internacional sobre Educación para el siglo XXI*), presidido por el estadista francés, Jacques Delors. Esta conceptualización de la educación significó una mirada integrada y comprensiva del aprendizaje, y por lo tanto, de aquello que constituye una educación de calidad (Delors et al, 1996). La importancia de la educación de buena calidad se reafirmó de manera muy resuelta como prioridad de la UNESCO en la mesa redonda de Ministros sobre la calidad de la educación que se sostuvo en París en el año 2003. La UNESCO promueve un acceso a una educación de buena calidad como derecho humano y que sustenta un enfoque basado en los derechos humanos en todas las actividades educativas (Pigozzi, 2004). Más recientemente hemos visto el término de calidad asociado a la nueva ley educativa en España, la LOMCE (LOMCE,2013), ¿Pero qué significa esta calidad? ¿En qué se diferencia una educación de calidad de una que no lo es?

En este trabajo analizaremos la calidad educativa desde un punto de vista global, descartando otras opciones también interesantes como podría ser una calidad de procesos o de resultados, ya que la educación es un fenómeno social demasiado complejo como para solo centrarse en solo una pequeña parte del proceso como podrían ser los resultados, personal, etc. Empezaremos con un desarrollo histórico sobre el concepto a través de diferentes autores para abarcar distintos puntos de vista, pasando a una localización del término más actual que nos ayudará a entender mejor la dificultad a la hora de dar una definición universal debido a la influencia de cada perspectiva y lo que la calidad educativa representa.

Como ya mencionamos, la intención u objetivo es definir la calidad educativa desde una perspectiva global o total, así que también analizaremos profundamente uno de los modelos actuales que la evalúa de esta manera, el modelo EFQM y por ser adoptado por la Unión Europea. Pero para llegar a este modelo también explicaremos otros que ayudaron a modelarlo, como pueden ser el modelo Deming o el modelo Baldrige, que se centran en aspectos más concretos de la calidad otorgándonos así dos perspectivas diferentes para el término que aprovecharemos en nuestra aproximación a la calidad global. Además de los anteriores modelos mencionados, analizaremos el modelo Fundibeq y el modelo de las Normas de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO 9000) ya que junto a los otros tres, se trata de sistemas que velan por la eficiencia de los procesos y eficacia de los

resultados, produciendo medidas que logren la mejora continua de las instituciones en su globalidad, otorgandonos así los elementos necesarios para finalmente definir y comprender, el concepto de calidad educativa desde una perspectiva total y cuál es el camino de las instituciones para alcanzar este concepto. Resumiendo, en este trabajo se pretende delimitar el concepto de la calidad educativa de forma global analizando diferentes modelos que pretenden conseguirla o mejorarla desde diferentes perspectivas, ya que se trata de sistemas que persiguen la mejora continua de las instituciones en su globalidad, para así poder realizar una valoración y propuesta personal de los requisitos que en una institución educativa se deberían cumplir para alcanzar esa meta de calidad, pues conociendo el término será más fácil alcanzarlo o mejorarlo.

Durante la elaboración de este trabajo se han descartado opciones interesantes como el modelo de Gestión de la Calidad Total (TQM) ya que debido a su concreción sobre la calidad total y extensión, nos impediría la aproximación al término desde diferentes perspectivas también interesantes.

Desde el punto de vista de la pedagogía es un tema interesante ya que conseguir una educación de calidad debería de ser uno de los objetivos prioritarios de cada institución educativa, además a nivel formativo ayuda a comprender la complejidad de la educación y las dificultades futuras que nos encontraremos en nuestra vida laboral.

1.El concepto de calidad educativa

En este primer apartado primero definiremos el concepto de calidad con el fin de determinar qué es la calidad educativa, y como se entiende en la actualidad, haciendo un breve recorrido por la historia de este término, para conocer el camino hasta los términos actuales.

La RAE define el término calidad como; propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Por tanto, juzga las propiedades de algo o de un concepto, en nuestro caso nos interesa la educación, es decir, la calidad educativa.

1.1Desarrollo histórico del concepto de calidad en educación

Pero el concepto de calidad educativa no es reciente, así como tampoco es nuevo el debate en torno al desarrollo de modelos e indicadores sobre calidad de un macrosistema educativo, en su sentido complejo, de un exosistema en su segundo nivel sistémico, de su mesosistema, de su microsistema (Bronfenbrenner, 1987) y también del sujeto visto dentro del conjunto de relaciones sistemáticas. Uno de los primeros filósofos de la educación preocupados por una buena educación fue Comenius (1592-1670), quien consideraba que toda la vida se constituye de un proceso educativo, el cual se irá perfeccionando con el tiempo en la medida que los actores fundamentales de ese proceso educativo asuman la responsabilidad de cuidar y mejorar el complejo mundo de la educación de toda la ciudadanía (Mora, 2015).

De manera similar a Comenius, el pensador y filósofo alemán, Immanuel Kant (1724-1804) consideró que buena parte de los procesos de formación deberían ser desarrollados por los niños de manera totalmente independiente, todo niño, según él, está facultado para aprender permanentemente, teniendo potencialidades para alcanzar metas muy altas, en muchos casos inimaginables por los adultos (Mora, 2015). Kant creía que la educación de calidad se alcanzaba mediante el aprendizaje lúdico y totalmente libre, ya que la libertad de pensamiento y actuación son esenciales para obtener un alto nivel formativo de acuerdo a criterios comparativos de calidad. Este autor del siglo XVIII creía que la buena educación estaba estrechamente relacionado con el estilo de vida de la familia, la comunidad y la sociedad en general, pero una característica esencial de la buena educación, según Kant, era la que desarrollaba un pensamiento propio, es decir, un pensamiento ajeno a toda influencia y determinación externa. Para el filósofo alemán una formación integral requiere la formación de habilidades físicas e interculturales, desarrollando no solo habilidades cognitivas o cognoscitivas, sino de naturaleza sociocultural. Entre estas habilidades podrían estar el desarrollo y cultivo de la memoria, el pensamiento, las destrezas manuales y, muy especialmente, la independencia para aprender permanentemente.

Un teórico muy importante, altamente influyente en el pensamiento educativo mundial, es Jean Rousseau (1712-1778). El pedagogo francés hace énfasis en los niveles de madurez de los niños y los adultos en términos generales, indicando que el aprendizaje puede ser realmente significativo, desde el punto de vista social y cognitivo, si existe como premisa básica, interés, por una parte, y motivación, por la otra (Mora, 2015). Para Rousseau estas serían las características que una educación de calidad debería de poseer y hace referencia a un término, básico para él en el ámbito educativo, el de *disposición*, pues para el francés la educación está condicionada por la disposición de los actores del proceso educativo, en especial del sujeto que aprende. También matiza que la actividad e independencia son básicos para un aprendizaje superior al conseguido hasta antes de empezar el proceso educativo.

Para Rousseau los niños, y toda persona en general, no son pequeñas cajas o embarcaciones que andan, por el mundo llenando sus mentes con información, fórmulas y frases externas a sus propias realidades, necesidades e intereses (Mora, 2015). Este camino educativo sería considerado para él una mala educación, y por el contrario la educación adecuada sería la que desarrollara las mentes y todas las potencialidades significativas para la comprensión y el dominio de las situaciones problemáticas de lo natural y social. Él creía que la educación empezaba con el niño pero que se afianzaba a partir de esta etapa, y para esto habría que garantizar las condiciones necesarias para permitir la evolución y desarrollo continuo de todas sus potencialidades. Su principio didáctico se centraba en la actividad, la relación del niño con sus contextos, con su medio ambiente y, por supuesto, con los demás sujetos con los cuales interactúa permanentemente (Mora, 2015). Rousseau condicionaba un buen aprendizaje en base a la autonomía y la actividad, dos conceptos inseparables para él, en contraposición de una educación peor en la que predominaba la pasividad y la dependencia.

El suizo Johann Heinrich Pestalozzi (1746-1827) consideró el criterio de la madurez del sujeto para su incorporación a los procesos de aprendizaje complejos, lo cual obliga a la estructuración y adaptación de los contenidos en correspondencia con dicha madurez. Él considera que tanto los contenidos como los métodos de aprendizaje y enseñanza deben ser adaptados a la madurez en términos de potencialidades y edades de las personas que participan en los procesos educativos, especialmente de los niños, para cual se requería un método elemental, un método apropiado para lograr una buena educación, una educación cualitativamente ajustada a las necesidades del individuo y de la sociedad (Mora, 2015). Este autor centró su atención en las habilidades cognitivas aunque también insistió en las emociones y las acciones como potencializadores del desarrollo cognitivo.

Pestalozzi asumió que la educación era un hecho humano y por esto el proceso debería de incluir la práctica de todos los sentidos del ser humano, especialmente las manos

para gesticular los pensamientos y aprender mediante acciones. Por ello, consideraba que la vida no puede ser concebida sin las personas, convirtiéndose las acciones, los sentimientos y el pensamiento en los tres elementos sustantivos de un buen aprendizaje, de un aprendizaje cualitativamente significativo en términos cognitivos y sociales (Mora, 2015). La educación debe de ser un proceso activo y abierto al mundo de vida de las comunidades, dejando atrás el proceso cerrado, abstracto y memorístico. Para este autor la escuela debería de estar vinculada con el mundo del trabajo y producción, con las acciones, necesidades e intereses, así tendríamos una educación de alta calidad para toda la gente.

Otro autor muy importante y contemporáneo con algunos de los anteriores es Wilhelm von Humboldt (1767-1835), quien considera que el ser humano dispone de cuatro grandes potencialidades, las cuales deberían de ser fortalecidas de manera permanente. Estas potencialidades son: juicio, sentimientos, imaginación/ abstracción y experiencias, las cuales potenciarán el pensamiento y las acciones de cada persona en cualquier circunstancia de su vida (Mora, 2015). Humboldt creía que los sentidos del ser humano estaban relacionados con un proceso de formación permanente del pensamiento. El autor alemán contribuyó a las reformas educativas en el mundo, apoyando el uso del concepto sobre pedagogía, en el ámbito del debate educativo nacional e internacional.

Para él, la escuela jugaría en el futuro un papel altamente importante en la formación de toda la población de un país, pero haciendo un especial énfasis en los procesos de autoeducación. Una de las características fundamentales consistía en el establecimiento de una relación muy estrecha entre la persona y el mundo, los contextos, las acciones y el pensamiento (Mora, 2015).

Como otros de los autores que vimos anteriormente, Humboldt era partidario de que una educación de calidad no es la que se basa en la adquisición de grandes cantidades de información, sino aquella que permite la producción de otros conocimientos y solución de problemas concretos y abstractos a través del desarrollo de habilidades cognitivas, también creía que la educación debería de estar al servicio de la población.

Wilhelm von Humboldt insistía en que el Estado era responsable de garantizar las condiciones para una educación buena y exitosa, en las que la cualificación de los docentes constituía el centro de la buena educación, ya que para él, uno de los primeros peligros a los que estaba sometida la calidad educativa era la baja cualificación de los docentes, por ser los primeros responsables de la educación, así que para este autor era fundamental alejar de la responsabilidad educativa, siempre respetando sus argumentos y derechos, a quienes no tuviesen la capacidad de ofrecer una educación de calidad.

Humboldt también fue un precursor en cuanto a las exigencias que los grupos organizados actuales de docentes demandan, proponía (Mora, 2015) que el Estado educador tenía que garantizar buenos salarios a los docentes, un número limitado y pequeño de

estudiantes por grupo que no pasará de los treinta, un máximo de veinticuatro horas semanales para los docentes de cada curso y doce para los directores, etc.

Acercándonos al término actual y como nexo con el siguiente apartado, trataremos el concepto de calidad educativa desde la perspectiva del gran pedagogo brasileño, reconocido internacionalmente como el pedagogo del siglo XX, Paulo Freire (1921-1997), que no solo se constituyó en un crítico de las concepciones mercantilistas relacionadas con la calidad de la educación y sus consecuencias negativas para su democratización y popularización, sino que además pensó que era necesario e indispensable garantizar, de manera gratuita, la educación para todo el pueblo. Esta educación tiene que ser inclusiva, buena y de calidad en términos democráticos y participativos. Para él la ciencia, la investigación, los saberes y conocimientos, y la educación en general constituyen una fuerza indispensable para ganar la batalla política por la liberación y emancipación del ser humano (Mora, 2015).

Como otros de los autores anteriores en este apartado, Paulo Freire expresa que una educación buena y de calidad es aquella que permite desenvolver todas las potencialidades de los seres humanos, incluyendo los conocimientos socioculturales sin olvidar el contexto humano. Para este importante educador la educación liberadora de calidad es aquella que nos permite superar las relaciones de reproducción de las desigualdades sociales, mantener en los centros educativos a todos a todos los niños, jóvenes y adolescentes, superando las formas de trabajo infantil e inhumano, combatir las diferencias sustantivas sociales que permiten la existencia de modelos educativos de calidad en correspondencia con los altos niveles de desigualdad socioeconómica, eliminación de las prácticas educativas heterogéneas que asumen la calidad de la educación como un privilegio para los sectores pudientes de la sociedad, eliminación definitiva de la gran disparidad existente entre centros educativos de primera, segunda, tercera y enésima categoría, determinados por concepciones de calidad de corte puramente mercantilista y clasista, desmitificación de la práctica y creencia pedagógicas que la educación en sí misma garantizara la movilidad socioeconómica de una determinada sociedad, exigir a todo Estado que la educación debe ser un hecho y bien social, evitando que la praxis educativa se constituya en una tarea de actores privados con intereses políticos y particulares muy bien definidos, clasistas y excluyentes (Mora, 2015).

Freire no concebía una educación que estuviera separada de la política y la ideología, ya que sino se estaría negando un principio científico de esta, debido al funcionamiento natural del hecho social.

El gran pedagogo brasileño nos deja en su legado tres principios esenciales relacionados con el tema de la calidad de la educación (Mora, 2015): La educación debe contribuir con la calidad de vida de toda la gente, con el bienestar social y con el vivir bien de toda una población. Por ello, la educación debe incluir el principio de calidad horizontal; es decir, una educación de calidad para toda la población sin distinción de ninguna naturaleza

socioeconómica. En segundo lugar, garantizar todas las condiciones que sean necesarias para alcanzar una educación de calidad; ello significa que si no tenemos centros educativos adecuados desde el punto de vista de su hábitat o docentes bien preparados en contenidos, principios pedagógicos-didácticos, valores, etc., entonces no estaríamos garantizando las condiciones de calidad para la educación. Y en tercer lugar, la educación está directamente asociada a la calidad de vida de una población, de una sociedad, de un país. No podemos pensar que la calidad de la educación está divorciada de la calidad de vida; por el contrario, son dos prácticas dialécticamente consustanciadas, unidas por el principio de la interdependencia. Por estas razones Freire creía que no se podía llegar a conseguir una educación de calidad sin superar las desigualdades socioeconómicas.

Tras este paso por la historia del concepto de calidad educativa desde Comenio hasta Paulo Freire, todos los autores hacen hincapié en que una educación de calidad no es aquella basada en coleccionar y memorizar conocimientos para después repetirlos sin haber reflexionado sobre ellos sino que una educación cualitativamente alta es aquella que nos enseña a pensar, a saber usar esos conocimientos aprendidos y a crear otros nuevos, esta idea ya la formuló Paulo Freire (2009), ``El estudio no se mide por el número de páginas leídas en una noche, ni por la cantidad de libros leídos en un semestre. Estudiar no es un acto de consumir ideas, sino de crearlas y recrearlas ``.

Para Swartz, R. J., filósofo y director del National Center for Teaching Thinking:

La mejora de la calidad de pensamiento del estudiante es una prioridad explícita de los esfuerzos para la reforma educativa actual. Las recomendaciones por parte de las comisiones de educación afirman que una buena forma de pensar es esencial para afrontar el reto de convivir en un mundo orientado hacia la tecnología y el multiculturalismo.

Respecto al multiculturalismo, los autores que hemos visto hacían referencia a la necesidad de desarrollar habilidades interculturales, es decir consideraban que una educación de calidad además de desarrollar las habilidades cognitivas debería de desenvolver potencialidades del ámbito social para y con la comunidad, ya que como opinaba Paulo Freire la educación es un hecho social.

1.2 Concepto actual de calidad educativa

Como hemos visto en los apartados anteriores, llegar a una definición de calidad educativa es muy complejo, pues obedece a un concepto social y cambiante como es la educación, así que en la actualidad el término adquiere diversas concepciones. Para Herschbach (1994) la educación de calidad se asocia con resultados escolares. No obstante, las nuevas tendencias la relacionan con la organización escolar, las funciones instructivas, los procesos, las entradas específicas (inputs) y los comportamientos del profesor. Pero en

diferentes contextos la calidad educativa se asocia con eficiencia, que supone establecer relaciones entre los recursos de entrada y los productos conseguidos; con la excelencia, entonces es reputación, son recursos, son resultados, así la calidad puede consistir en la búsqueda de recursos económicos, o tecnológicos; con el valor añadido, que indica el aumento que se genera en alumnos, profesores, y personal de la administración de un centro, es decir; por su progreso, ganancia, y no tanto por sus resultados. Pero la calidad se asocia, del mismo modo, a la cantidad de objetivos conseguidos, a la satisfacción de los clientes (desde el punto de vista comercial), a los fallos cero (en una cadena de producción de una empresa), y también con conocimientos conseguidos, habilidades o aptitudes desenvueltas durante un periodo de formación (Cajide, 2003).

En la actualidad podemos ver este término asociado a la política que usa la calidad educativa como medio para captar votantes, así no es de extrañar que el término aparezca en las diferentes leyes educativas, como por ejemplo en la LOMCE, Ley orgánica para la mejora de la calidad educativa de 2013. Respecto a la calidad en educación en la LOMCE podemos leer lo siguientes:

El principal objetivo de esta reforma es mejorar la calidad educativa, partiendo de la premisa de que la calidad educativa debe medirse en función del “output” (resultados de los estudiantes) y no del “input” (niveles de inversión, número de profesores, número de centros, etc.). (LOMCE, 2013)

La Ley también hace referencia a la calidad en el ámbito internacional:

Los estudios internacionales ponen de manifiesto que los países que han mejorado de forma relativamente rápida la calidad de sus sistemas educativos han implantado medidas relacionadas con la simplificación del currículo y refuerzo de los conocimientos instrumentales, la flexibilización de las trayectorias de forma que los estudiantes puedan elegir más adecuadas a sus capacidades y aspiraciones, el desarrollo de sistemas de evaluación externa, censales y consistentes en el tiempo, el incremento de la transparencia de los resultados, la promoción de una mayor autonomía y especialización en los centros educativos, la exigencia a los estudiantes, profesores y centros de la rendición de cuentas, y el incentivo del esfuerzo.(LOMCE, 2013)

La Declaración Universal de los derechos humanos incluye el término de calidad educativa en su artículo 26, el derecho a la educación (ONU, 1948). Este derecho está contenido en numerosos tratados internacionales de derechos humanos pero su formulación más extensa se encuentra en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas, ratificado por casi todos los países del mundo. El Pacto (ONU, 1966) en su artículo 13 reconoce el derecho a una educación de calidad, entendiendo esta y su forma de progreso de la siguiente forma:

- Los Estados convienen en que la educación debe orientarse hacia el pleno desarrollo de la personalidad humana y del sentido de su obra hacia dignidad, y debe fortalecer el respeto por los derechos humanos y las libertades fundamentales.
- Convienen asimismo en que la educación debe capacitar a todas las personas para participar efectivamente en una sociedad libre, favorecer la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y entre todos los grupos raciales, étnicos o religiosos, y promover las actividades de las Naciones Unidas en pro del mantenimiento de la paz.
- La enseñanza primaria debe ser obligatoria y accesible a todos gratuitamente
- La enseñanza secundaria, en sus diferentes formas, incluso la enseñanza secundaria técnica y profesional, debe ser generalizada y hacerse accesible a todos, por cuantos medios sean apropiados, y en particular por la implantación progresiva de la enseñanza gratuita.
- La enseñanza superior debe hacerse igualmente accesible a todos, sobre la base de la capacidad de cada uno, por cuantos medios sean apropiados, y en particular por la implantación progresiva de la enseñanza gratuita.
- Debe fomentarse o intensificarse, en la medida de lo posible, la educación fundamental para aquellas personas que no hayan recibido o terminado el ciclo completo de instrucción primaria.
- Debe proseguir activamente el desarrollo del sistema escolar en todos los ciclos de la enseñanza, implantar un sistema adecuado de becas, y mejorar continuamente las condiciones materiales del cuerpo.

Educación sin fronteras, la organización de desarrollo independiente, laica y sin ánimo de lucro, que trabaja desde hace 25 años para hacer realidad el ejercicio del derecho a una educación de calidad para todos y todas, a través de proyectos de cooperación internacional en países de América Latina y de programas de educación para el desarrollo en España, declara lo siguiente en cuanto a la calidad educativa :

Educación de calidad, expresión que en realidad es tanto como decir a una “educación de verdad” o una “educación genuina”, porque la educación si no es de calidad puede ser entretenimiento, guardería o a lo sumo enseñanza, pero no es tal educación...Entendemos la educación de calidad no sólo como una formación eficaz para el mundo del trabajo sino fundamentalmente como un proceso de personalización de intereses y de socialización de saberes y conocimientos, orientado a incrementar la autonomía de cada persona y a aprender a ser y a participar en sociedad.
(Educación sin fronteras, 2013)

La OCDE (1995), define la educación de calidad como aquella que asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta.

Según Climent Giné (2002) un sistema educativo de calidad se caracteriza por su capacidad para:

- Ser accesible a todos los ciudadanos.
- Facilitar los recursos personales, organizativos y materiales, ajustados a las necesidades de cada alumno y alumna para que todos puedan tener las oportunidades que promoverán lo más posible su progreso académico y personal.
- Promover cambio e innovación en la institución escolar y en las aulas, que se conseguirá, entre otros medios, posibilitando la reflexión compartida sobre la propia práctica docente y la colaboración entre el profesorado.
- Promover la participación activa del alumnado, tanto en el aprendizaje como en la vida de la institución, en un marco de valores donde todos se sientan respetados y valorados como personas.
- Lograr la participación de las familias e insertarse en la comunidad.
- Estimular y facilitar el desarrollo y el bienestar del profesorado y de los demás profesionales del centro.

Como hemos visto, no es fácil concluir con una definición universal del término calidad educativa, ya que hace referencia a diferentes contextos, situaciones o períodos históricos diferentes con distintos objetivos o fines. Para González López (2004) definir este término es muy difícil ya que su interpretación es muy diferente dependiendo de los agentes que la formulen y de la metodología empleada para, no solo alcanzarla, sino producirla.

Lo que sí podemos encontrar es un consenso acerca de sus atributos y condiciones, se habla de calidad como prestigio o excelencia, cumpliendo los objetivos fijados por las diferentes corrientes para cada contexto diferente. Además podemos indicar que existen algunos conceptos básicos en los diferentes estudios e investigaciones a la hora de analizar si una educación es de calidad o no; cantidad, igualdad, papel del estado, investigación, actores, recursos, eficacia-eficiencia y la comparación y gestión del sector privado y público (Mora, 2015).

La definición más universal referente a nuestro objetivo de abordar la calidad desde su perspectiva global es el referente a la Gestión de calidad total (TQM), es decir, la calidad debe de concernir a la organización de la empresa globalmente y a las personas que trabajan en ella, pero a este punto llegaremos más adelante, pero como ya hemos mencionado en la introducción, descartamos este modelo, debido a su concreción sobre la calidad total que nos impediría la aproximación al término desde diferentes perspectivas también interesantes.

2. Modelos de evaluación de la calidad educativa

En el marco de las transformaciones que están sufriendo los países industrializados, la demanda de la calidad educativa se define como prioritaria, efectuándose desde diversos ángulos: el Estado, las empresas, los usuarios y la propia comunidad académica, lo que genera expectativas diferentes y, a veces, contradictorias (Marquís, 1994). Como ya mencionamos en párrafos anteriores, la calidad educativa es un ámbito importante para la política actual, que se ve reflejado en la política educativa contemporánea, pero esta exigencia cualitativa no es solo para los gobiernos, sino también para las organizaciones educativas y las administraciones públicas.

Para el desarrollo, diseño y ejecución de procesos de evaluación de la calidad educativa se recurre a modelos evaluativos procedentes de varios ámbitos (Principalmente empresariales).

2.1 El concepto de evaluación de la calidad educativa

Para explicar y profundizar en los modelos de evaluación primero debemos de acercarnos al concepto de evaluación. Más allá de la identificación de este término con sanción, valoración, eficacia o eficiencia, se entiende por evaluación educativa, un proceso sistemático de recogida de información respecto del sistema general de actuación educativa, en relación con unos criterios o referencias, para formar juicios de valor acerca de una determinada situación y tomar decisiones (González López, 2004). El conocimiento de esta realidad incluye los hechos, los procesos que los han generado y los factores que los han condicionado (López Mojarro, 1999). Estos juicios se utilizarán en la toma de decisiones consecuente con objeto de mejorar la actividad educativa valorada (Casanova, 1992). Se trata, por lo tanto, de realizar una descripción completa de la realidad, aplicando métodos de investigación cuantitativos y cualitativos procedentes de las Ciencias Sociales (Nevo, 1997)

Desde el punto de vista de González López (2004), los modelos que intervienen en un proceso de evaluación en el ámbito educativo son:

- Proceso sistemático: la evaluación no puede centrarse en la aplicación de una determinada prueba, test o cuestionario, sino que se trata de un proceso complejo y planificado que no da lugar a la improvisación.
- Descripción de la realidad educativa: la evaluación ha de atender a todos los aspectos de la realidad objeto de la misma lo que permite recoger información con el fin de describir la situación como base para la intervención, La evaluación debe ser contextualizada
- Elaboración de unos referentes o criterios de comparación con respecto a los objetos a evaluar y los valores deseables a alcanzar.

- Emisión de juicios de valor: al evaluar se emiten juicios críticos a partir de la información recogida con respecto a los referentes de comparación.
- Toma de decisiones: los resultados obtenidos a lo largo del proceso de evaluación permitirán intervenir en la realidad objeto de la misma, con el fin de propiciar propuestas de mejora y asegurar la calidad del proceso educativo.
- Instrumento al servicio de la educación: la evaluación cumple un servicio social en tanto que los beneficiarios de la misma son los ciudadanos y las ciudadanas.
- Integración de metodologías cuantitativas y cualitativas: se ha pretendido mostrar que la evaluación contiene elementos cuantitativos que facilitan la descripción de una determinada realidad educativa (medidas de rendimiento, por ejemplo) y elementos cualitativos en tanto tratamos de emitir juicios de valor y tomar las correspondientes decisiones en la mejora de la situación evaluada (recomendaciones, satisfacción de necesidades, procesos de orientación, etc.), dotando a este término de un carácter integrador.

En los últimos años la tendencia ha cambiado, girando hacia una perspectiva más participativa en la que todos los miembros, que tienen algo que ver en el proceso a analizar, comparten responsabilidades. A través de este nuevo enfoque se obtienen diferentes valores, criterios de valoración y opiniones diferentes provenientes de los diversos actores, concibiendo así la evaluación como una actividad democrática y plural.

Estos planteamientos son sintetizados por Apodaca (1999) en la Tabla 1:

Tabla 1

Diferencias entre la evaluación tradicional y la participativa

	Evaluación tradicional	Evaluación participativa
Quién	Expertos externos.	Comunidad, facilitador, gestores...
Qué	Indicadores preestablecidos de éxito, de productividad.	Los participantes identifican sus propios indicadores de éxito, los cuales pueden incluir la productividad.
Cómo	Centrados en la objetividad científica.	Autoevaluación y métodos simples adaptados a la cultura del grupo.
Cuándo	Frecuentemente al finalizar y algunas veces durante el proceso.	Se mezclan la monitorización y la evaluación.
Por qué	Rendición de cuentas, normalmente sumativa.	Otorgar capacidad al grupo participante para iniciar, controlar o modificar su acción.
Generalización	Objetivo básico de la evaluación. La aleatorización puede apoyar la validez externa de la población.	El objetivo está centrado en el cambio y la mejora en el entorno de aplicación.
Validez Interna	Se basa en la manipulación, la aleatorización y el control, siguiendo el enfoque experimental clásico.	Se basa en la triangulación de información y en el consenso como validez intersubjetiva.

Evaluación del impacto	Impacto con efectos netos de un programa, desglosados los efectos de los factores extraños y del diseño.	El impacto se valora a partir de la percepción social o comunitaria de los efectos/utilidad del programa o intervención.
------------------------	--	--

En resumen este nuevo modelo promueve que en la evaluación participen todos los agente involucrados en la realidad o proceso a analizar, para generar la calidad de procesos educativos concretos y del sistema educativo en general. La evaluación participativa abandona la tradicional idea de relacionar el proceso evaluativo con conseguir o no los objetivos propuestos. La evaluación, tal y como afirma Cabrero (2000), ha de ser un proceso sistemático y no improvisado que asegure la objetividad y utilidad de la información que se recoge, a través de la emisión de un juicio de valor o de mérito, integrándose en todas las fases del proceso de formación, convirtiéndose en un instrumento útil que ayude a la comprensión de los procesos formativos.

2.2 Modelos de evaluación de calidad

Los modelos expuestos a continuación fueron desarrollados para el ámbito empresarial, por lo que su uso en centros educativos necesita una adaptación contextual y pedagógica.

De los diversos enfoques de evaluación de la calidad revisados, destaca el Modelo Europeo de Gestión de la Calidad adaptado por el Ministerio de Educación y por el Consejo de Coordinación Universitaria a los centros educativos españoles (González López, 2004). La tendencia en el uso y aplicación de estos modelos comenzó en Japón, con el modelo del Premio Deming y en norteamérica con el modelo de Malcolm Baldrige. Además de los modelos anteriormente mencionados también exploraremos el modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión así como el modelo de las Normas de la Organización Internacional para la Estandarización.

2.2.1 El modelo del Premio Deming

Es un galardón que fue establecido en el año 1950 por Japan Union of Scientists and Engineers - JUSE (Unión Japonesa de Científicos e ingenieros) en honor a la mejora de la producción que Edward V. Deming llevó a cabo en el país nipón tras la Segunda Guerra Mundial, difundiendo la mejora de la calidad a través de técnicas de control estadístico.

El premio se entrega anualmente y consta de tres categorías (Gonzalez Lopez, 2004): el primero de ellos es el ``Premio Deming para personas individuales`` (directivos de empresas), que se concede a aquellos que han realizado investigaciones en la teoría o en las aplicaciones de las técnicas estadísticas o han hecho aportaciones a la difusión del control de

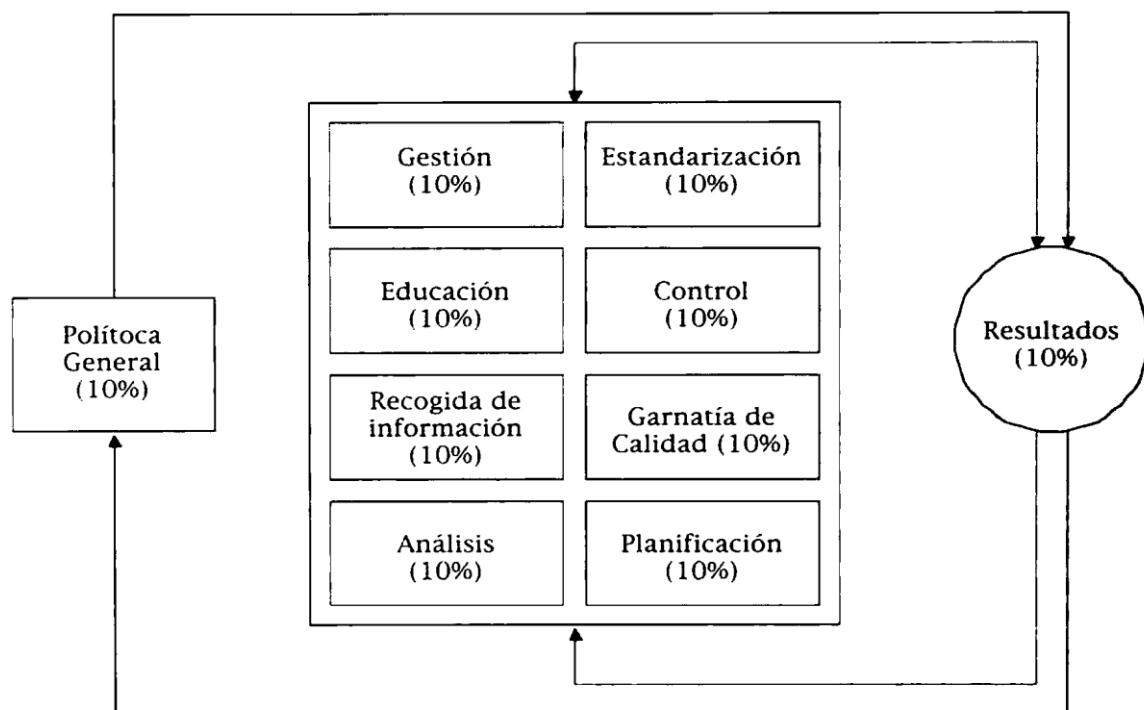
Calidad. La segunda categoría, el ``Premio Deming para aplicaciones en pequeñas empresas y en divisiones autónomas de grandes empresas`` se concede a organizaciones públicas y privadas que han investigado el campo de la calidad. Por último, se otorga el ``Premio de Control de Calidad para industrias que se han distinguido por sus mejoras utilizando el modelo Company-Wide Quality Control (CWQC)``. Este sistema aporta como principios fundamentales la satisfacción del cliente, la formación continua de los recursos humanos, la colaboración de los intermediarios, la prevención de los errores, el control de todos los componentes de la empresa, la mejora continua y la participación de los diferentes miembros de la empresa en la elaboración y aplicación del plan de calidad (Galgano, 1993).

Se trata del primer modelo existente ya que aunque no se extendió al mundo en el año 1984, fue convocado por primera vez en el año 1951. La característica definitoria de este modelo es el empleo de métodos estadísticos para el control de la Calidad.

Se analizan diez áreas de gestión para evaluar cada una de las actividades, métodos, prácticas, sistemas y funciones de la empresa, tal y como sintetiza Gento Palacios (1996:36) en la Figura 1:

Figura 1

Configuración de las categorías de valoración en el Premio Deming



Este ciclo evaluativo se denomina PDCA (planificar, hacer, comprobar y actuar) constituye un proceso formado por tareas de evaluación, planificación y verificación sistémica. Según los criterios de Peralta Ortiz (2000), es una herramienta básica en el ámbito educativo

ya que su finalidad es doble al intentar, por una parte, conocer el grado de consecución de los objetivos planteado por la institución, al tiempo que trata de conseguir una retroalimentación sobre el propio proceso evaluado orientando una mejora continua. Para González López (2004) se trata de un modelo sistémico que parte de la identificación del problema a evaluar y sus características, con el objeto de elaborar un plan de mejora. A partir de esta elaboración se ejecuta el plan, que incluye el cambio que se desea provocar recogiendo datos, analizando y comprobando resultados obtenidos. Si se verifica que este cambio ha producido las mejoras deseadas se adopta, en caso contrario, se comenzará el ciclo modificando lo que se estime oportuno.

2.2.2 El modelo del Premio Baldrige

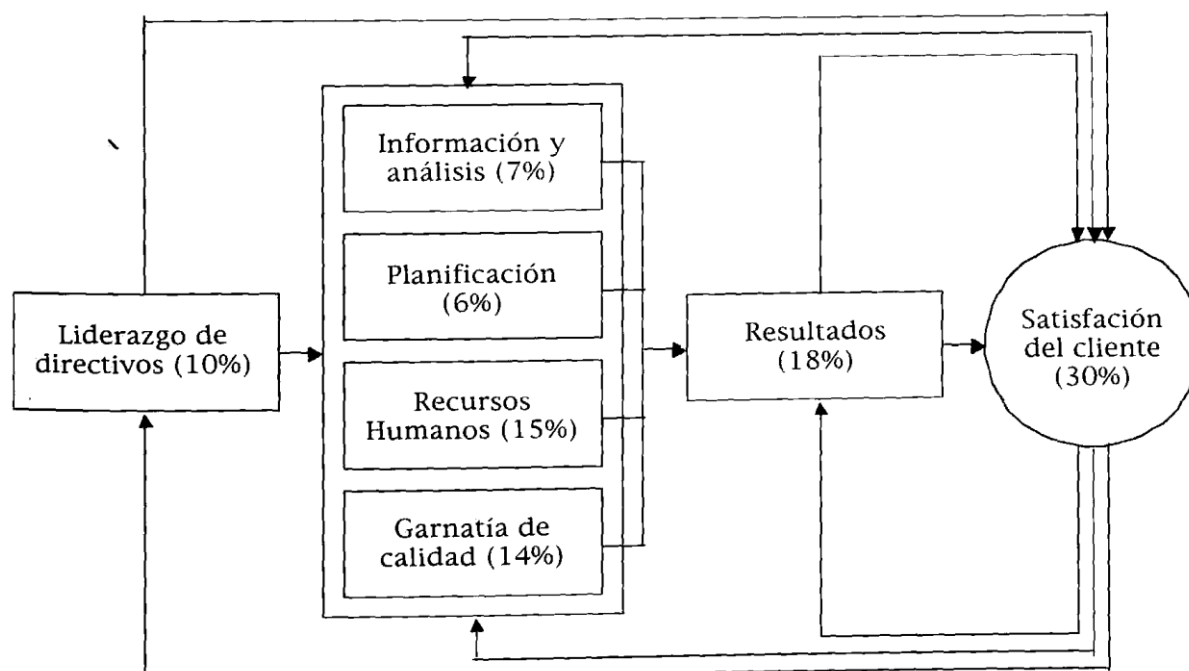
Nacido en el año 1987, es el equivalente en EEUU al Premio Deming, debido a la pérdida de competitividad y productividad detectada en la economía norteamericana. Recibió el nombre de Malcolm Baldrige en memoria del que fuera Secretario de Comercio de aquel país y principal impulsor de la Campaña Nacional por la calidad, por lo tanto, de este premio. El objetivo es promover el reconocimiento a aquellas organizaciones que dieran cumplimiento a un conjunto de criterios haciéndolas merecedoras del premio, e incentivando por esta vía la mejora del desempeño y la competitividad del aparato económico y social (Giorgetti et al, 2014), además de elevar los niveles y expectativas de calidad pretende servir como herramienta de trabajo para la planificación, formulación y evaluación (Centro de información sobre calidad, seguridad y medio ambiente de Galicia, 2000b). Pretenda valorar el uso de sistemas de gestión de Calidad Total en las empresas.

El modelo Baldrige cuenta con tres categorías para el premio, sector industrial, sector servicio y pequeña industria, entregando dos premio por cada categoría de forma anual, pero solo pueden concursar empresas norteamericanas o extranjeras que operen en suelo estadounidense.

En el proceso de adjudicación se sigue tanto una guía de autoevaluación como una de evaluación externa, valorando siete criterios; liderazgo, información y análisis, planificación estratégica, desarrollo y gestión de recursos humanos, gestión de los procesos, resultados de la actividad y orientación y satisfacción de los clientes, tal y como Gento Palacios (1996:35) sintetiza en la Figura 2, donde el modelo es impulsado por el liderazgo del equipo directivo, valorando diferentes aspectos de la organización (sistema) así como los resultados obtenidos (medida del progreso) con el fin último de satisfacer al cliente (meta) (González López, 2004).

Figura 2

Configuración del sistema de calidad del Premio Malcolm Baldrige



El premio Baldrige tiene como objetivo la implicación de todos los componentes de la organización, al contrario que el modelo Deming que se centraba en el control estadístico de la calidad, este premio se centra en la valoración de la satisfacción del cliente, al cual nombra como elemento decisivo para el éxito de la organización.

La adaptación de este modelo al ámbito escolar español es realizada, para el nivel universitario, por parte del Consejo de Universidades (1998) y para el resto de niveles educativos, por parte del Ministerio de Educación y Cultura (1997 , 2001). En los dos casos, la dirección escolar asume el liderazgo impulsando la gestión y puesta en marcha de este proceso de evaluación de la calidad. Se evalúan diferentes aspectos del sistema como los procesos educativos y administrativos, o la gestión de los recursos con el fin de conseguir mayores niveles de rendimiento escolar para que el alumnado se encuentre satisfecho tras su paso por la institución, es decir cumplir el objetivo de satisfacer al cliente (González, López, 2004).

2.2.3 El modelo de las Normas de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO 9000)

International Standard Organization - ISO (Organización Internacional para la Estandarización ha desarrollado las normas ISO 9000 entre otros muchos modelos para la evaluación de la calidad total en la gestión de empresas, como consecuencia de las demandas de calidad de los productos adquiridos por los compradores. Nacieron en la década de los

sesenta en Europa pero aún están en proceso de expansión, exigiéndose su uso en transacciones empresariales internacionales.

Inicialmente fueron creadas para la certificación de empresas del sector industrial, pero han sido adaptadas para otros sectores como el de servicios y existen adaptaciones aún no publicadas para el ámbito educativo.

La gestión de la calidad aparece aquí definida como las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Los planes de actuación incluyen; establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad. El principal objetivo es relacionar la gestión moderna de la calidad con los procesos y actividades de la organización, promoviendo la mejora continua y el logro de la satisfacción del cliente (Gonzalez Lopez, 2004).

Las normas ISO 9000 no certifican la calidad de forma total, sino que se busca la mejora de las partes deseadas. El proceso se lleva a cabo por una organización externa a la institución en proceso de certificación que trabaja actualmente sobre la base de ocho criterios básicos que reflejan las mejores prácticas de gestión (Agencia Española de Normalización y Certificación, 2000): organización orientada al cliente, participación del personal, enfoque de sistema para la gestión, enfoques basados en procesos, liderazgo, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y relaciones mutuamente beneficiosas en la toma de decisiones.

Existen cuatro grupos de normas ISO 9000: conceptos y elemento básicos (ISO 9000), requisitos de un sistema de calidad (ISO 9001), apoyos a la certificación (ISO 9003) y campos de comparación (ISO 9004).

Los principios básicos, que según esta normativa, refleja unas buenas prácticas de gestión, son (González López, 2004):

- Organización enfocada al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender sus necesidades y satisfacer sus requisitos.
- Liderazgo: Los líderes deberían crear y mantener un ambiente interno, involucrando al personal en el logro de los objetivos de la organización.
- Participación del personal: el personal es la esencia de una organización y su total compromiso hace que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la misma
- Enfoque basado en procesos: Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- Enfoque de sistemas para la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización.

- Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

La agencia Española de Normalización y Certificación (AENOR) es la encargada de llevar a cabo estas normas, a nivel nacional, a través de la codificación UNE-EN ISO 9000 (Agencia Española de normalización y certificación, 2000).

Esta corriente ha llegado al mundo educativo lentamente, y podemos señalar que no solo beneficiara a la organización, sino a cuantos se relacionen con ella: Alumnado, profesorado, personal de administración, gestores, administración y, en suma, a la sociedad (González López, 2004).

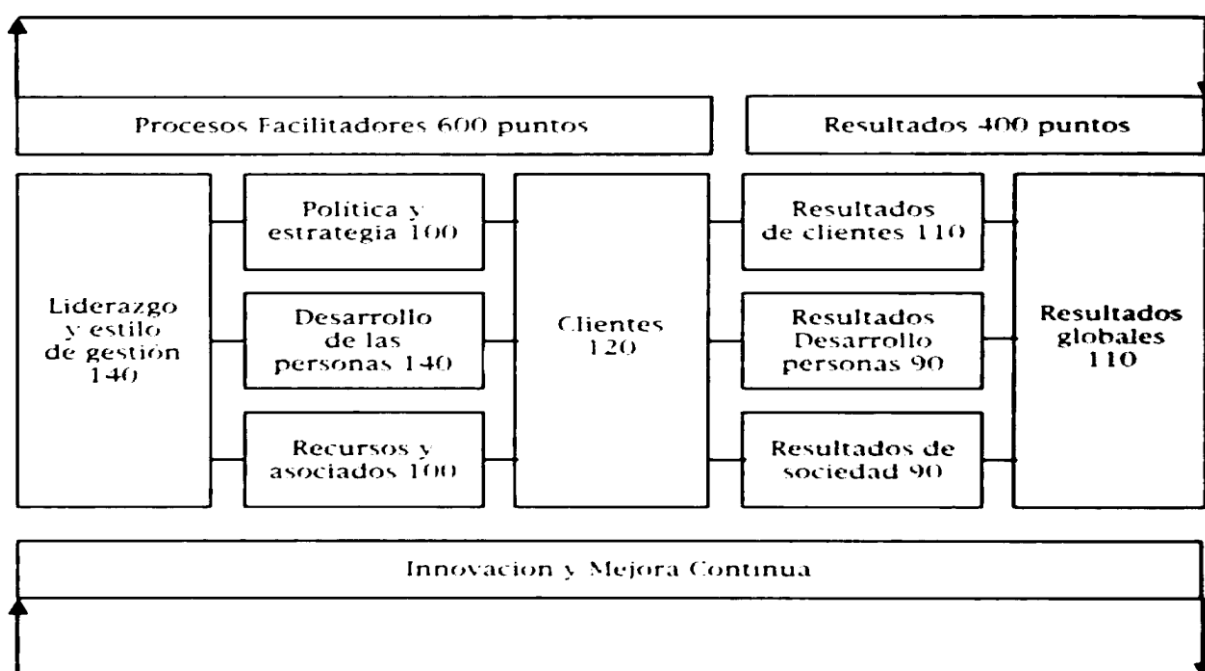
2.2.4 Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión (Fundibeq)

Durante la Primera Convención Iberoamericana para la Gestión de la Calidad en la que participaron 80 representantes de 17 países, entre ellos España, que fue celebrada en 1999, uno de los objetivos logrados fue consensuar el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión, así como establecer las bases para la concesión de los Premios Iberoamericanos de Calidad.

El Modelo Fundibeq (Fundibeq, 1999), se compone de nueve criterios divididos en cinco procesos clave o facilitadores y cuatro criterios de resultados como podemos ver en la Figura 3:

Figura 3

Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión



Los primeros cubren aquello referente a lo que una organización hace y la forma en lo que lo hace, mientras que los segundos hacen referencia a todo aquello que una organización consigue y es causa de la gestión realizada (González López, 2004).

En la segunda de las convenciones organizadas por la fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad en el año 2000, se consiguió desplegar el Modelo a diferentes sectores, entre ellos la educación (Fundibeq, 2000).

Se trata de aplicar criterios señalados sobre un proceso de autoevaluación guiado por los siguientes puntos (Gonzalez Lopez, 2004):

- Enfoque: Referente a la fase de planificación, es la etapa en la que se definen los objetivos junto con la definición y desarrollo de los procedimientos para conseguirlos.
- Desarrollo: Puesta en práctica de lo definido en el enfoque. La aplicación de un modo alineado y sistemático, refuerza las políticas y estrategias del centro educativo en el desarrollo día a día del método a todos los niveles.
- Evaluación y revisión: Se refieren a la extensión con que se realiza la medición y el control del enfoque con el que tienen lugar las actividades de aprendizaje, y con la que se analizan los resultados de ambos para identificar, planificar, jerarquizar y poner en práctica las mejoras.
- Resultados: Miden la excelencia de la organización según el valor de las acciones programadas y de la eficiencia del centro. Los logros se miden mediante la percepción que las personas (profesorado, alumnado, personal de administración, familias...) tienen de la consecución de los objetivos y su comparación con el exterior.
- Alcance: Mide la extensión en que se ven afectadas áreas relevantes. Para analizar el alcance de los resultados hay que adoptar un punto de vista global sobre el centro evaluado. Por consiguiente, es necesario que se pongan de relieve las relaciones entre los resultados y los procesos facilitadores.

2.2.5 El modelo Europeo de Gestión de Calidad (EFQM)

El Modelo de Calidad EFQM fue anunciado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) en 1991 bajo el patrocinio de la Comisión Europea y con el apoyo de la Organización Europea para la Calidad (European Organization for quality - EOQ), con el fin de convertirse en una herramienta para facilitar a las organizaciones nacidas dentro y fuera de Europa a implantar el sistema de gestión de calidad total. La Unión Europea ha adoptado este modelo de evaluación ya que integra la lógica del modelo Deming y Baldrige, y que está integrado completamente en las instituciones educativas españolas por incorporar la lógica del análisis estadístico al control de la calidad del modelo Deming y asume el objetivo de satisfacer a los usuarios, óptica del modelo Baldrige (González López, 2004)

En un primer momento este sistema nació como una estructura para la concesión de premios como (Centro de Información sobre Calidad, Seguridad y Medio ambiente de Galicia, 2000 c):

- Galardones Europeos a la Calidad: se otorgan a las empresas que demuestran la excelencia en la gestión de la calidad.
- Premio Europeo a la Calidad: Se entrega anualmente a la mejor empresa entre las galardonadas en el apartado anterior.

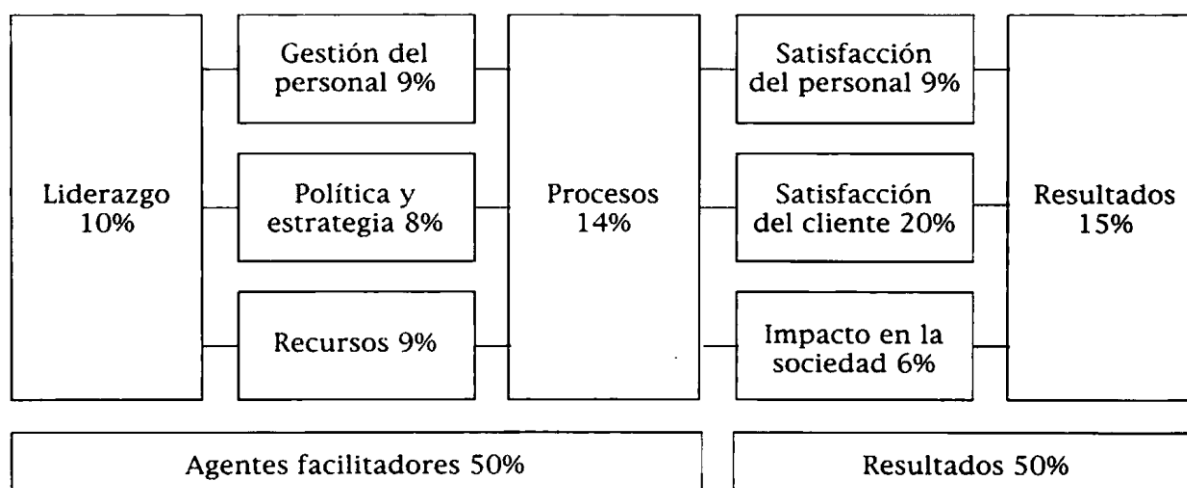
La misión de este modelo es (Giorgetti et al, 2014); estimular y ayudar a las organizaciones europeas a participar en actividades de mejora que las lleven, en última instancia, a la excelencia en la satisfacción de sus clientes y de sus empleados, en su impacto social y en sus resultados empresariales, además pretende apoyar a los directivos de las organizaciones europeas en la aceleración del proceso de convertir la Gestión de Calidad Total en un factor decisivo para conseguir una posición de competitividad global.

El modelo aporta una estructura sistémica para una gestión de calidad que permita a la organización o institución aprender mediante la comparación consigo misma y le ayuda en la planificación, en la definición de las estrategias, en el seguimiento de los programas conseguidos y en la corrección de los errores y de las deficiencias (González López, 2004).

El modelo utiliza nueve criterios, cinco bajo la denominación de agentes facilitadores y cuatro denominado como resultados, como vemos en la Figura 4 (consejo de universidades, 1998:22).

Figura 4

Modelo Europeo de Gestión de Calidad



Asimismo, a través de un proceso de innovación y aprendizaje, se incrementa la tarea de los agentes facilitadores dando lugar a la mejora de los resultados.

El significado de cada uno de los criterios, gracias a las aportaciones del Ministerio de Educación y Cultura (1997), el Consejo de Universidades (1998), la European Foundation for Quality Management (2002) y González López (2004) es el siguiente:

- Liderazgo: Se define como el comportamiento de los directivos para dirigir la organización hacia una mejora continua. Se manifiesta en la forma en que el equipo directivo y las personas con responsabilidad en el centro, dirigen, coordinan y supervisan el trabajo que se realiza a cualquier nivel en el centro; esto se traduce en la conducción del centro hacia los objetivos de calidad previamente fijados. En resumen, hace referencia al grado de compromiso de los dirigentes de la institución en la creación de valores de calidad.
- Planificación y estrategia: Consiste en analizar cómo la institución define y formula su política y estrategia mediante planes que incorporen el concepto de calidad. Este criterio se identifica en cómo la estrategia del centro refleja el concepto de mejora continua y la desarrolla a través de planes anuales.
- Gestión del personal: Se refiere a cómo la organización aprovecha todo el potencial humano y profesional del personal para conseguir una mejora continua. Los principios generales para obtener los mejores resultados por el personal de una institución son: participación, comunicación, formación constante, trabajo en equipo, incentivos y dedicación a la tarea.
- Recursos: Muestra cómo la organización planifica y utiliza sus recursos para apoyar su actividad actual y sus planes de futuro. Se analiza si los recursos disponibles están orientados a conseguir los objetivos de calidad propuestos.
- Procesos: Este criterio hace referencia a la identificación, organización y revisión de los procesos de todas las actividades de la institución para asegurar la mejora continua, entendiendo por proceso el conjunto de actividades concatenadas que van añadiendo valor y que permiten lograr los resultados previstos.
- Satisfacción del cliente: Es la atención del centro a las necesidades y expectativas de los destinatarios del servicio ofrecido, los alumnos.
- Satisfacción del personal: Se refiere al grado de satisfacción de las necesidades y expectativas razonables del personal por parte de la institución, entendiendo por personal a aquella persona que presta sus servicios al centro.
- Impacto en la sociedad: este criterio pretende evaluar las consecuencias inmediatas y directas de las diferentes actividades realizadas por la organización para la comunidad del entorno local y regional y para la sociedad en general.
- Resultados: se refiere a los que la institución logra en relación con sus objetivos y con la satisfacción de las necesidades y expectativas de aquellos que tengan intereses en él, así como a la mejora de su organización. Supone analizar los resultados de la

actividad que ofrece la organización y que son considerados más significativos como medida de su actividad, así como los resultados económicos.

En definitiva podemos resumir que es un modelo donde las personas y su trabajo son lo más valioso en la institución, los directivos deben de guiar e impulsar a estas personas para alcanzar el direccionamiento estratégico, la organización se autoevalúa profundamente a través de sus propios actores, la actitud de las personas y de la organización es importante para acadar la mejora continua y que busca la satisfacción de necesidades y expectativas y superación de las mismas (calidad total) (Giorgetti et al, 2014).

El Modelo EFQM es un modelo de dirección estratégica, aunque inicialmente era visto como un modelo de gestión de la calidad, en la actualidad es considerado como un modelo que ayuda a evaluar la calidad de la gestión que se realiza, en nuestro caso, en centros educativos, ya que ha sido adaptado a estos centros sobre la base de la siguiente premisa:

La satisfacción de los usuarios del servicio público de la educación, de los profesores y del personal no docente, y el impacto en la sociedad se consigue mediante un liderazgo que impulse la planificación y la estrategia del centro educativo, la gestión de su personal, de sus recursos y de sus procesos, hacia la consecución de la mejora permanente de sus resultados. (Ministerio de Educación y cultura, 1997:12).

En esta dirección, se han creado dos programas específicos en el ámbito estatal, con la finalidad de evaluar la calidad educativa de las instituciones públicas de educación primaria y secundaria (Plan Anual de Mejora) y de las instituciones de educación superior (Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades) (González López, 2004).

Para finalizar es necesario resaltar que se trata de un modelo que para nada tiene que ver con los principios de la educación y la pedagogía, ya que nos lleva hacia la privatización de esta por un lado y a asumirla como una empresa por otro, las cuales tienen como único fin optimizar el beneficio económico.

3. La calidad educativa total

En la introducción de este trabajo se aclaró que los Modelos de calidad previamente analizados velan por la eficiencia de los procesos y la eficacia de los resultados, instando en todo momento a la adopción de medidas que propicien la mejora continua de la institución en su totalidad, por tanto estos modelos ofrecen los elementos necesarios para definir los principios básicos de la calidad en los cuales se posicionan autores como Gento Palacios (1996), Martín Bris (2001) y González López (2004), estos principios serían:

- El cliente es lo fundamental, por lo tanto, satisfacer al cliente es lo más importante: Como hemos visto en el modelo del premio Baldrige o el modelo Europeo de Gestión de Calidad (EFQM), es preciso que las necesidades y expectativas de los estudiantes, como principales beneficiarios de la formación educativa, sean cubiertas. Por otra parte, el personal (docente, de investigación, de administración y de servicios) ha de sentirse satisfecho con su tarea y ser considerado un motor de avance dentro de la organización, un aspecto importante dentro de este punto debería ser la motivación del personal, pues una persona motivada involuntariamente persigue un trabajo de calidad.
- La gestión de la calidad se fundamenta en el desarrollo de un proceso continuo y permanente: Debemos de descartar las soluciones rápidas y los ``parches'', apostando por programas de mejora continua.
- La toma de decisiones se produce como consecuencia de datos y evidencias, no sobre suposiciones y opiniones: Estamos tratando procesos de actuación sistemáticos y estructurados, basados en información de diferente naturaleza, obtenidas a través del empleo de instrumentos de recogida de datos como pueden ser los cuestionarios, estadísticas oficiales, grupos de discusión, entrevistas, etc.
- El objetivo es proponer soluciones y no solo señalar problemas o deficiencias: Las evaluaciones institucionales tratan de detectar puntos fuertes y débiles de cada institución y, en consecuencia, generar propuestas que de una solución efectiva a los problemas planteados y prevengan dificultades posteriores.
- La calidad depende básicamente de las personas: Es fundamental el trabajo en equipo, la colaboración, el compromiso, la participación, la implicación, la formación del personal y el desarrollo y crecimiento personal de cada individuo como clave de crecimiento y enriquecimiento de la organización.
- La calidad total implica toda organización directa o indirectamente.

Así en estos puntos nos encontramos con unas bases hacia donde las instituciones educativas deberían de mirar para mejorar o alcanzar la calidad total, ya que conocer el concepto y en qué consiste les ayudará a conseguirlo.

Bibliografía

- Agencia española de normalización y certificación. (2000). *Revisión de las Normas UNE-EN ISO 9000 de Sistemas de Gestión de la Calidad para el año 2000*. Recuperado de: www.aenor.es/iso9000.htm
- Apodaca, P.M. (1999). Evaluación de los resultados y del impacto. *Revista de Investigación Educativa*, (2), p 17.
- Bronfenbrenner, U. (1987). *La ecología del desarrollo humano. Cognición y desarrollo humano*. Madrid, España: Editorial Paidós.
- Cabrero, F.A. (2000). *Evaluación de la formación*. Madrid: Síntesis.
- Cajide, V. (Mayo de 2003). Calidade educativa e avaliación. *Revista galega do ensino*, (39), pp 57-79.
- Casanova, M. A. (1992). *La evaluación, garantía de calidad para el centro educativo*. Zaragoza: Edelvives.
- Centro de información sobre calidad, seguridad y medio ambiente de Galicia. (2000a): Premio Deming. Recuperado de: www.cigal.igatel.net
- Centro de información sobre calidad, seguridad y medio ambiente de Galicia. (2000b): Premio a la calidad Malcolm Baldrige. Recuperado de: www.cigal.igatel.net
- Centro de información sobre calidad, seguridad y medio ambiente de Galicia. (2000c): Premio europeo a la calidad. Recuperado de: www.cigal.igatel.net
- Komensky, J. A. (1633). *Didactica Magna*.
- Consejo de Universidades. (1995): *Proyecto piloto europeo para evaluar la calidad de la enseñanza superior*. Madrid: Consejo de Universidades.
- Consejo de Universidades. (1998): *Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. Guía de evaluación*. Madrid: Consejo de Universidades.
- Delors, J., Al Mufti, I., Amagi, I., Carneiro, R., Chung, F., Geremeck, B...y Nanzhao, Z. (1996). *La educación encierra un tesoro*. Recuperado de: http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS_S.PDF
- Educación sin fronteras (2013). *Declaración de Educación Sin Fronteras. Por el derecho universal a una educación de calidad*. Recuperado de: <https://congresoeducaciondecalidad.wordpress.com/2013/10/28/declaracion-de-educacion-sin-fronteras-por-el-derecho-universal-a-una-educacion-de-calidad/>
- European Foundation for Quality Management. (2002). *EFQM Excellence Model*. Recuperado de: www.efqm.org/new_website.
- Faure, E., Herrera, F., Kaddoura, A., Lopes, H., Petrovsky, A., Rahnema, M.,...y Champion Ward, F. (1972). *Learning to be: The world of education today and tomorrow*. Recuperado de: http://www.unesco.org/education/pdf/15_60.pdf
- Freire, P. (1970). *La pedagogía del oprimido*. Buenos Aires: Siglo XXI.

- Freire, P. (1993). *Pedagogía de la esperanza*. México: Siglo XXI.
- Freire, P. (2009). *La educación como práctica de la libertad*. Siglo XXI.
- Fundibeq. (1999). *Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión*. Madrid: Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad.
- Fundibeq. (2000). *Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión. Interpretación Sector Educación*. Madrid: Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad.
- Galgano, A (1993). *Calidad Total*. Madrid: Díaz de Santos.
- Gento Palacios, S. (1996). *Instituciones educativas para la calidad total*. Madrid: La muralla.
- Giorgetti, C., Romero, L., y Vera, M. (2014). *Estudio de los modelos de evaluación de la calidad existentes para la conceptualización de un modelo adecuado para Instituciones de Educación Superior que implementan Educación a Distancia en Argentina*. Recuperado de: www.oei.es/congreso2014/memoriactei/1466.pdf
- Giné, C. (2002). Estrategia para la competitividad de Andalucía 2007-2013. *Revista de Blanquerna*, (7).
- González López, I. (2004). Modelos de evaluación de la calidad orientados a la mejora de las instituciones educativas. *XXI, Revista de educación*, (6), pp. 155-169.
- Herschbach, D. R. (1994). Quality assurance in vocational education and training. En Husen, T., y Neville, T (Eds), *The international encyclopedia of education* (pp. 4857-4865). Oxford: Elsevier Science.
- Kant, I. (2002). *Crítica de la razón pura*. Madrid, España: Editorial Tecnos.
- LOMCE (2013). Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (Boletín Oficial del Estado, número 295, de 10 de diciembre de 2013)
- López Mojarro, M. (1999). *A la calidad por la evaluación. La evaluación de centros docentes*. Madrid: Escuela Española.
- Luzuriaga, L. (1951). *Historia de la pedagogía y de la educación*. Buenos Aires: Editorial Losada.
- Marquís, C. (1994). *Evaluación institucional en el MERCOSUR*. Buenos Aires: Secretaria de Políticas Universitarias.
- Martín Bris, M. (2001). *La calidad de la educación en un mundo globalizado: Intercambio de experiencias y perspectivas*. Madrid: Universidad de Alcalá.
- Menze, C. (1996). *Intención, realidad y destino de la reforma educativa de Wilhelm von Humboldt*. Disponible en: <http://www.euskomedia.org/PDFAnlt/riev/41/41335350.pdf>.
- Ministerio de Educación y Cultura. (1997). *Modelo Europeo de Gestión de Calidad. Guía para la autoevaluación*. Madrid: Ministerio de educación, Cultura y Deporte.

- Ministerio de Educación y Cultura. (2001). *Modelo Europeo de Excelencia. Adaptación a los centros educativos del modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad*. Madrid: Ministerio de educación, Cultura y Deporte.
- Móra, D. (2015). *Calidad educativa. Descripción y análisis crítico de las corrientes innovadoras. Desarrollo de un nuevo modelo para la comprensión de la calidad educativa, el desempeño escolar y factores asociados*. La Paz, Bolivia: Instituto Internacional de integración.
- Nevo, D. (1997). *Evaluación basada en el centro. Un diálogo para la mejora educativa*. Bilbao: Mensajero.
- ONU. (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*.
- ONU. (1966). *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*.
- Peralta Ortiz, M. D. (2000). Instrumentos para la Gestión de Calidad en los centros educativos. En Pérez Juste, R. et al (Eds), *Hacia una educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación*. Madrid: Narcea.
- Pestalozzi, J. H. (1797). *Mis indagaciones sobre el proceso de la naturaleza en el desarrollo de la humanidad*.
- Pestalozzi, J. H. (1819). *Cartas sobre educación infantil*.
- Pigozzi, M. J. (2004). *The 10 dimensions of quality in education*. Recuperado de: http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user_upload/COPs/Pages_documents/Resource_Packs/TTCD/sitemap/resources/1_1_2_P_ENG.pdf
- RAE. Calidad. Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>
- Rousseau, J. J. (1762). *Emilio, o de Educación*.
- Swartz, R. J. What is Infusion?. Recuperado de http://teach-think.org/wp-content/uploads/2015/06/Chapter_1.pdf
- UNESCO (2004). *Educación para todos. El impacto de la calidad*. Recuperado de: www.unesco.org/education/gmr_download/es_summary.pdf.
- UNESCO (2007). *Educación de calidad para todos: Un asunto de derechos humanos*. Recuperado de: www.unesco.org.uy/educacion/fileadmin/templates/educacion/archivos/EducaciondeCalidadparaTodos.pdf.
- UNESCO (2011). *Los jóvenes y las competencias. Trabajar con la educación*. Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002180/218083s.pdf>.
- UNESCO (2014). *Enseñanza y aprendizaje. Lograr la calidad para todos*. Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002261/226159s.pdf>.
- von Humboldt, W. (1792). *Ideen zu einem Versuch, die Grenzen der Wirksamkeit des Staates zu bestimmen*.
- von Humboldt, W (1973). *Teoría de la educación del hombre*.