



Universidades

ISSN: 0041-8935

udual1@servidor.unam.mx

Unión de Universidades de América Latina y el
Caribe

Organismo Internacional

Pedroza Flores, René; Villalobos Monroy, Guadalupe
Mejoramiento de la calidad en la práctica profesional
Universidades, núm. 23, enero-junio, 2002, pp. 31-36
Unión de Universidades de América Latina y el Caribe
Distrito Federal, Organismo Internacional

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=37302305>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

EN LA PRÁCTICA PROFESIONAL

*René Pedroza Flores**
*Guadalupe Villalobos Monroy***



Antecedentes de la calidad

Hablar de calidad en la práctica profesional significa, de cierta forma si nos ubicamos únicamente en el ambiente productivo, abordar los ámbitos educativo y laboral. Porque la educación proporciona elementos que integran a una formación determinada y esa formación se realiza en el mundo de trabajo. En otras palabras debe existir, por lo menos eso se pretende, relación entre los perfiles de formación con los perfiles de desempeño¹. Quizá por esto, no resulte extraño que conceptos y prácticas sean compartidas en ambos ámbitos, como sucede en el caso de la calidad.

La idea de la calidad empezó principalmente a plantearse en el ámbito de las relaciones productivas, ante el agotamiento del sistema industrial Taylor-fordista. Es aquí justamente donde se empieza a trabajar el concepto de calidad; en general, a la calidad se le asocia directamente con la evaluación de las tareas y el rendimiento, lo cual servirá para establecer los salarios que, se plasmarán posteriormente por escrito en los contratos colectivos de trabajo².

Cuando el eje sobre el cual gira la producción es la calidad, cambian las formas o maneras de organizar los procesos productivos; la calidad, entonces, conlleva necesariamente a crear una serie de medidas que se reflejarán en el establecimiento de normas, registros e indicadores cuantita-

tivos y cualitativos para el uso racional de los recursos humanos, materiales y financieros.

La introducción de la calidad por parte de los management trajo consigo cambios en los diferentes ámbitos de la organización laboral que, en ocasiones, resultó difícil aplicarlos debido a que no todo el personal estaba preparado para asimilarlos y emplearlos, por ejemplo, el just in time o los círculos de calidad. Entonces entra en escena otro elemento en el mundo de la empresa, la capacitación; cuya función ha sido enseñar las nuevas formas de cómo hacer las cosas, lo cual ayudaría a vencer las resistencias al cambio y en avanzar en la adquisición de competencias laborales.

La exigencia de la calidad en el trabajo responde a la reconfiguración de los mercados. De un mercado de productos estandarizados se pasó a un mercado diversificado, la competitividad se incrementó entre los oferentes, lo que significó que la idea de calidad se anclara tanto en el trabajo como en los productos.

Para establecer el grado de aceptación en el mercado de algún producto –la idea de calidad– es necesario en el campo de la competencia recurrir a la evaluación del trabajador (savoir-faire), y no hace poco se ha introducido el término de certificación de las competencias profesionales. La

*Doctor en Ciencias Sociales. Investigador del Departamento de ciencias sociales y políticas de la Universidad Iberoamericana.

**Docente de la Facultad de Ciencias de la Conducta de la Universidad Autónoma del Estado de México.

primera tiene como objeto medir cómo se están cumpliendo las metas y los objetivos de una institución (eficiencia y eficacia); la segunda es consecuencia de la primera, es decir, se certifican los resultados de la evaluación realizada:

Desde hace algunos años, muchos países se han preocupado por la mejora de la cualificación de su mano de obra, concebida como un elemento esencial de la competitividad de su economía. Desde este punto de vista, la introducción de un sistema de certificación puede integrarse en una política global. Se puede considerar que el reconocimiento de su cualificación incitará a los individuos a formarse. Asimismo, se puede establecer una política de incentivos (sobre todo fiscal) a las empresas y condicionar las ventajas ofrecidas a la demostración de esfuerzos realizados en formación, concretados en unos resultados objetos de una certificación. En cualquier caso, la certificación puede ser un instrumento de referencia que permite medir los progresos y evaluar los resultados que no sólo interesan al sistema de formación, sino también al desarrollo socioeconómico en su conjunto... (Bertrand, 2000; 19).

Según el Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional (1975), la mayoría de los países han establecido sistemas de certificación desde hace tiempo; en Japón en 1958 se emitió la Ley de Formación Profesional, que tiene como objetivo, desde su inicio, sentar las bases para la formación y calificación profesional, con base en normas de competencia nacionales establecidas por el gobierno.

En el Reino Unido, la Sociedad Real para el estímulo de las Artes, la Industria y el Comercio estableció un Consejo de Exámenes que opera desde el siglo XIX, atiende los servicios de negocios, administración, procedimiento electrónico de datos, comercio, idiomas extranjeros, entre otros. Los exámenes son preparados para certificar los conocimientos y habilidades adquiridos en cursos de formación profesional y/o enseñanza técnica.

En Singapur opera el Sistema Nacional de Medición y Determinación de las Calificaciones Ocupacionales, cuyos objetivos son: establecer un sistema uniforme de normas de competencia nacional y diseñar los instrumentos de medi-

ción válidos y confiables que permitan determinar el nivel de calificación ocupacional de los trabajadores.

En México, también se ha puesto en marcha un sistema de certificación, a través del Servicio Nacional del Empleo y de otras instituciones, como la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

En las últimas décadas el concepto de calidad ha sido trasladado a instituciones de carácter público, entre ellas destacan las de educación superior, que han creado recientemente un sistema de evaluación en sus diferentes ámbitos, mismo que será analizado en el siguiente apartado.

La evaluación y certificación como parámetro para asegurar la calidad de la educación superior

Hay quienes insisten en que el concepto de calidad aplicado a la educación es polifacético y que por tanto, no existe un concepto único acerca de la calidad; sin embargo, podemos entenderla, según Gines (1991), desde diferentes enfoques. La calidad, entonces, puede reconocerse a través de:

- a) La reputación. Este enfoque confunde la calidad con la reputación de una institución. La calidad se mide a través de encuestas de opinión, que con frecuencia ofrecen resultados dudosos; sin embargo, es utilizado por la mayoría de las universidades de los Estados Unidos;
- b) La disponibilidad de recursos. Aquí se propone evaluar al desempeño del personal, el cual se lleva a cabo a través de la cantidad de publicación científica, la proporción de doctores y los premios o distinciones académicas conseguidas; los medios físicos; los recursos financieros y los estudiantes, estos últimos, por lo general son evaluados a través de las notas medias de ingreso y egreso;
- c) Los resultados. Este enfoque propone evaluar el producto final, en el caso de las universidades, se evalúa a los graduados en relación con su incorporación al trabajo, las facilidades o dificultades que enfrentó para conseguir empleo, así como su desempeño en el ámbito laboral;
- d) El contenido. El enfoque plantea evaluar lo que se enseña, el nivel docente, currículo, el sistema pedagógico y el



clima institucional; es decir, la relación entre los estudiantes con sus profesores y demás personas que conforman la universidad, y

- e) El valor agregado. Establece que hay que evaluar lo que el estudiante ha aprendido mientras ha permanecido en la universidad.

Desde nuestro particular punto de vista, consideramos que para medir el nivel de calidad de las instituciones de educación superior de manera exitosa, debemos combinar los elementos que aporta cada enfoque, resultaría infructuoso solamente centrarnos en el contenido o los resultados, ya que éstos dependerán en buena medida de la disponibilidad de recursos con que cuente la institución.

Según este mismo autor, existen diferentes factores que afectan la calidad:

- a) Índices sobre características de los alumnos: Capacidad intelectual, rasgos demográficos, actitudes y preferencias personales;
- b) Índices referentes al funcionamiento: Relación entre compañeros, métodos de aprendizaje, relación informal entre

profesores y alumnos, esfuerzo de los estudiantes;

- c) Índices referentes a las instituciones: Tamaño de la institución, propósitos, organización formal e informal, recursos financieros y servicios para los estudiantes, e
- d) Índices sobre resultados: Persistencia, logros, desarrollo intelectual y social, situación social y laboral de los alumnos.

A manera de resumen, el mejoramiento de la calidad, en la parte que corresponde a las instituciones de educación superior (IES), en el ejercicio profesional se relaciona básicamente con el tamaño de la institución, con el grado de asociación de los estudiantes con la actividad universitaria extra-académica, con el ambiente general de aprendizaje que rodea al alumno, con la calidad del esfuerzo de los profesores y alumnos y con la coherencia y consistencia de los objetivos del proceso educativo.

Para llevar a cabo la evaluación de la calidad en una institución, es necesario establecer las metas y objetivos que se van a evaluar, definir las magnitudes y aspectos a evaluar, así como definir la ponderación que se asignará a

cada magnitud.

La evaluación de las instituciones puede ser de tres tipos, (Gines, 1991):

1. Regulada por el Estado. Éste asume todas las normas financieras, educativas, de personal y las referentes a los estudiantes;
2. Regulada a través de un organismo compartido. Ciertas normas importantes son adoptadas por un organismo intermedio entre el gobierno y las instituciones, en el que participan ambas partes, y
3. Autorreguladas. Este tipo se da por lo general en las instituciones autónomas, en donde se toma la mayor parte de las decisiones. Así sucede en la mayoría de las universidades norteamericanas, tanto públicas como privadas.

Según Santizo (1999), los resultados de la evaluación de las IES, sobre todo en fechas recientes, determinan en gran medida el monto de la asignación de recursos por parte de los gobiernos y de las demás fuentes de financiamiento.

Es pertinente aclarar que tanto la evaluación como la certificación no significan estrictamente mecanismos de control, por el contrario, sirven para ajustar contenidos de planes y programas de la formación profesional, con el fin de lograr la armonía entre ésta y los requerimientos de las competencias laborales (Mertens: 1996).

En el ámbito laboral, la evaluación y la certificación permiten conocer la disponibilidad de mano de obra calificada, el mejoramiento de la información estadística y salarios más justos (Novick: 1997); en el ámbito social, permiten una mayor movilidad social, tanto horizontal como vertical de la fuerza de trabajo y alientan la superación personal de los trabajadores; y con respecto a la formación profesional, aumentan la calidad, la eficiencia y efectividad de los planes y programas de estudio, ya que con frecuencia, los egresados de las IES no siempre están bien calificados para las necesidades del mercado laboral.

A través de la calificación de los egresados es posible emprender modificaciones curriculares que permitan lograr esta vinculación entre la educación superior y los sectores productivo y social:

...los planteles de formación profesional deben partir de un diag-

nóstico actualizado del perfil competitivo y de productividad de las empresas de la región que atiende, e incorporar los resultados de dicho diagnóstico como competencia genérica en el currículo: que el alumno sea capaz de identificar e interpretar la estrategia de competitividad y productividad de la empresa en que trabaja (...) se requiere una estructura de decisión descentralizada sobre aspectos de diseño del currículo y equipamiento (...) la identificación de las normas de competencia se incorpora como tarea en las actividades de la formación profesional... (Mertens, 1998; 101-102).

Uno de los propósitos actuales de la innovación curricular es el de tender puentes entre las competencias profesionales y las competencias laborales. Por lo que, la modernización de las IES significa avanzar en los procesos de adaptación del contenido de la formación a las exigencias del mercado profesional. Existen voces críticas que se oponen a que la formación profesional únicamente responda a las vicisitudes del mercado ocupacional; sin duda, tiene una buena dosis de verdad, en cuanto que es a través de la educación superior donde también se forma la conciencia e identidad de una nación y se realiza la intelectualización del devenir histórico; sin embargo, no se puede soslayar el rostro ocupacional que esperan encontrar las nuevas generaciones en los procesos de formación profesional.

No son irreconciliables las tareas de la educación superior, ya que si la base de su funcionamiento es el conocimiento y este último se divide en disciplinas; una disciplina mantiene una doble representación: cognitiva y profesional. En el primer caso, se cumple con el propósito de avanzar intelectualmente en el progreso del conocimiento científico, el arte y la cultura; en el segundo caso, se cumple con el propósito de satisfacer las demandas profesionales emanadas del sector social y productivo.

La relación de la preparación profesional con el mercado laboral

Para que se logre la vinculación de la educación superior con el mercado laboral, es necesario que en el proceso de evaluación participen los diferentes actores sociales, como son: académicos que participan en la formación de los estudiantes, los empleadores, las agencias o instituciones que llevan a

cabo la certificación, entre otros.

Otro elemento fundamental para lograr la vinculación es el currículo ofrecido por las IES, éste debe responder a la demanda del mercado; es decir, debe ser pertinente, la oferta educativa debe orientarse por la demanda del mercado y el contenido de sus planes y programas debe girar sobre el eje de la calidad.

Debe concebirse una nueva pedagogía, basada en un modelo participativo, que promueva la formación personalizada, estableciendo una relación de creatividad, imaginación y aprendizaje que permita afrontar situaciones nuevas. (Villalobos: 1999)

Los planes de estudio deben incluir conocimientos teóricos y prácticos, para lo cual se requiere una intervención decisiva del docente, convirtiéndose en una guía efectiva para el estudiante, en un asesor que promueva el diálogo con el estudiante y en un evaluador crítico y comprensivo, cuyos juicios y recomendaciones resulten educativos para ambos participantes.

El profesor podrá procurarle los medios más diversos y completos al alumno, pero si él no se implica en las actividades de enseñanza y de estudio independiente, los aprendizajes se verán reducidos. La motivación hacia el aprendizaje depende del alumno.

El alumno habrá de asumir un rol de mayor responsabilidad frente a los aprendizajes, la tarea del profesor consiste en ofrecer un escenario educativo confortable para este grado de



autoaprendizaje; liberándose de actividades menos nobles como la repetición de conocimientos. (UAEM: 2000)

Por lo anterior, se propone un aprendizaje vinculado con las necesidades del entorno social a través de la interacción con distintas instituciones tanto públicas como privadas. Los intercambios constituyen un mecanismo no solamente de acercamiento para los alumnos sino, y sobre todo, un medio para el aprendizaje al enfrentar situaciones reales que requieren de soluciones.

Es conveniente, en la medida de lo posible, que el alumno aprenda en un escenario real; las instituciones generan aprendizaje para con sus trabajadores al ligarse directamente a los requerimientos escolares fijados en el programa de estudio; y la universidad aprende a fomentar la inserción tanto del alumno al mercado laboral como a la acumulación de experiencias en el proceso de las vinculaciones. De esta forma, consideramos que se cumplirá con el mejoramiento de la calidad en el ejercicio profesional.

Quizá pueda parecer exagerado el pensar que sin un acercamiento real al campo laboral en el momento de la formación profesional, es prácticamente difícil avanzar en la profesionalización del trabajo con calidad; sin embargo, creemos que esto no es así, mientras el alumno curse créditos directamente en una actividad laboral, habrá de avanzarse no sólo en el terreno práctico sino también teórico: progreso disciplinario.

Conclusiones

- ◆ El mejoramiento de la calidad en la enseñanza superior es un elemento fundamental que asegura a los egresados cierto nivel de competitividad en el mercado laboral, al crear planes y programas de formación acordes a los requerimientos del entorno;
- ◆ Con la puesta en marcha de la certificación se puede incidir en el aseguramiento de la calidad y eficiencia del curriculum, porque se crea una cultura de la evaluación (interna y externa) del proceso de la formación profesional;
- ◆ Algunas de las estrategias para lograr el aseguramiento de la calidad del ejercicio profesional consideramos pueden ser: crear un sistema de información institucional con

base en indicadores cuantitativos y cualitativos del rendimiento académico; crear una instancia institucional encargada de la evaluación permanente; desarrollar innovaciones en el modelo académico; invertir en la formación de los jóvenes y disponer de un fuerte liderazgo;

- ◆ Enfatizar que el currículum diseñado y creado por las IES debe ser congruente y pertinente con las necesidades sociales y del mercado laboral, y
- ◆ En la evaluación de la calidad deben participar los diferentes actores sociales: docentes, empresarios, agencias certificadoras.

Bibliografía

Anta, Gregorio (1998). *Procesos de acreditación y certificación de la competencia laboral*, Organización de los Estados Iberoamericanos, Madrid.

Bertrand, Oliver (2000). *Evaluación y certificación de competencias y cualificaciones profesionales*, Organización de los Estados Iberoamericanos, Madrid.

Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional (1975). *La certificación de las calificaciones ocupacionales de los trabajadores. Un planteo inicial*, Montevideo.

Gines, José (1991). *Calidad y rendimiento en las instituciones universitarias*, Consejo de Universidades. España.

Mertes, Leonard (1996). *Competencia laboral: Sistemas, surgimiento y modelos*, Oficina Internacional del Trabajo, Montevideo.

Mertes, Leonard (1998). *La gestión por competencia laboral en la empresa y la formación profesional*, Organización de los Estados Iberoamericanos, Madrid.

Novick, Marta y María A. Gallart (1997). *Competitividad, redes productivas y competencias laborales*, Oficina Internacional del Trabajo, Montevideo.

Santizo, Claudia Alejandra (1999). "Política de evaluación y financiamiento a las universidades públicas en México, estudios de caso", Centro de Investigación y Docencia Económicas, Documento de trabajo No. 30, México.

Universidad Autónoma del Estado de México (2000). *Currículo de la Licenciatura en Trabajo Social*, México.

Villalobos, Guadalupe (1999). "Las perspectivas del Trabajo Social en el nuevo milenio", Mimeografiado, México.

- ¹ Ante el cambio organizacional del trabajo los procesos de formación se ven alterados, al menos esto se ha registrado en los últimos años: "Los cambios en la organización industrial, la incorporación de nuevas tecnologías y, lo que es más impactante, de nuevas formas de organización del trabajo, la necesidad de definir perfiles productivos adaptados al entorno laboral con basamento en la realidad propia de los mercados de trabajo local y regional, indican orientaciones que conducen a una cada vez más estrecha y amplia colaboración entre los sistemas educativos y el mundo productivo" (Anta, 1998; 13)
- ² Esta es una historia que posteriormente se viviría en el ámbito educativo a través de los programas compensatorios del salario, en forma de carrera académica, estímulos a la productividad, etcétera.

