

PEDRO PIÑEIRO*

Calidad en la educación

COMO SE CONCRETA. COMO SE EVALUA

Las declaraciones de intenciones y los slogan reivindicativos nunca han mejorado la calidad de la educación.

Sólo la calidad programada y eficazmente evaluada garantizan la calidad en la educación.

Todos hablamos de «calidad»

Unos, por auténtica preocupación profesional; otros, como reivindicación gremial; otros, reiterando los consabidos tópicos; y, otros, por curiosidad, a la hora de concretar, todos hablan mucho sobre la calidad en la educación.

Además de hablarse mucho de ella, ¿existe una auténtica preocupación, una inquietud efectiva por educar con calidad? Los educadores, cualquiera que sea su actividad concreta, ¿tienen presente el criterio de calidad? ¿Han encontrado estrategias eficaces para evaluar la calidad en la educación?

Desde el exterior, en los ámbitos no profesionales de la educación, la hipótesis que manejamos no equivale a una respuesta afirmativa a esas preguntas: ni en los medios de comunicación, ni en las publicaciones de divulgación profesional, suenan los nombres de autores a los que se pueda considerar como los maestros y los expertos en calidad de la educación. Por lo menos, en ese ámbito de divulgación educativa que manejan los edu-



cadore de nuestras escuelas y de nuestros colegios.

¿Existe «calidad» en la educación?

Esto ¿hay que interpretarlo como que no existe tal calidad? ¿o, simplemente, como que no se investiga sobre eso o que, si se hace, esas investigaciones no tienen acogida y entidad suficiente para que las editoriales quieran introducir el tema en sus publicaciones?

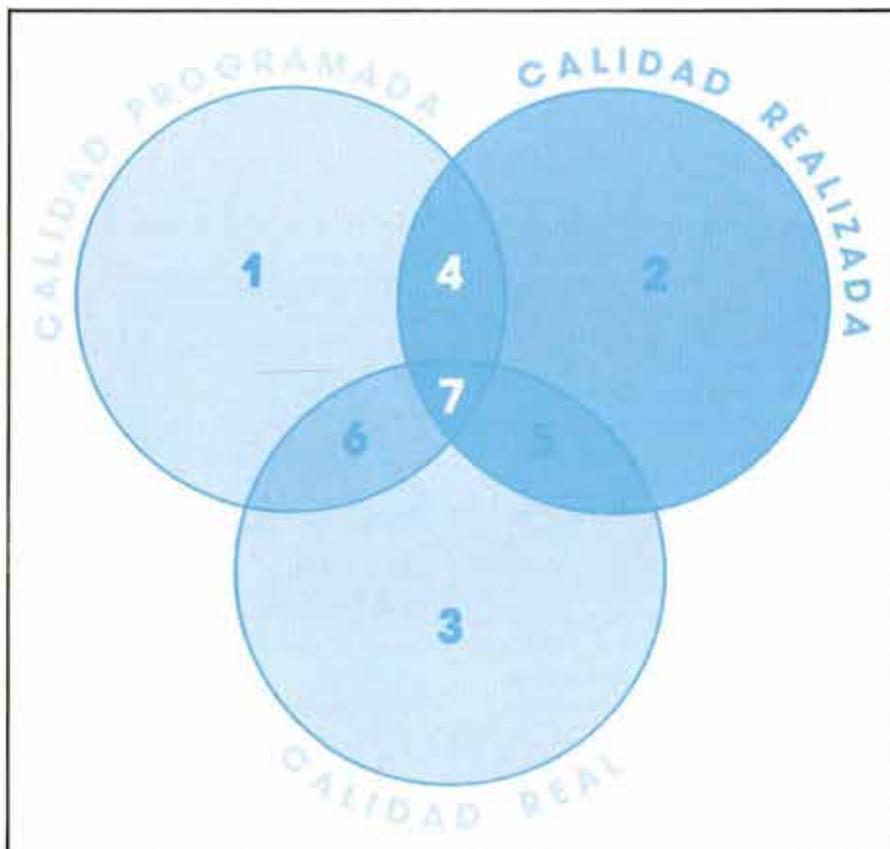
Prescindiendo, por el momento, de cuál pueda ser la causa real, lo que sí parece evidente es el enorme contraste entre la preocupación por la calidad con que se fabrican los productos materiales (hasta el punto de ser el dato decisivo a la hora de la competitividad) y la nula o escasa incidencia que aparenta tener la preocupación operativa por la calidad en el ámbito de la educación.

Esto es tanto más grave cuanto que, a mi juicio, el producto de la educación es la persona humana. ¿No es la persona mucho más importante que cualquier otro producto material? Y si lo es (o, al menos, así lo estamos afirmando continuamente) ¿cómo siguen conviviendo, precisamente los educadores, con semejante incoherencia?

Mi aportación, hoy y aquí, pretende abrir pistas de reflexión que permitan iniciar, y después recorrer, un itinerario cuyo objetivo sería: introducir la calidad en la educación y hacerlo de tal manera que resulte operativa y prioritaria.

Para entendernos sobre el concepto de «calidad»

Pero empecemos por aclarar los términos y ponerlos de acuerdo en lo que entendemos por calidad.



Cuando decimos «éste es un vino de calidad», casi todos entendemos que se trata de un «buen vino», y esa afirmación lleva implícito el conocer los criterios por los que se califica a un vino como «bueno».

Y así podríamos ir poniendo ejemplos para deducir que, para poder evaluar la calidad de un producto debemos tener, previamente, unos criterios de selección.

Sin embargo, existen algunos criterios que son comunes, y con los que nos servirán de apoyo para asomarnos a la calidad de la educación.

Bueno / bonito / barato

La llamada *sabiduría popular* ha «definido» la calidad como lo que es «bueno, bonito y barato», concretando, en esas tres palabras, las características básicas de la calidad:

* **Bueno:** viene a ser aquello que responde satisfactoriamente a nuestras expectativas, refiriéndonos, obviamente, a las funciones que debe realizar y a los resultados que debe producir.

* **Bonito:** con un aspecto que guste, que resulte agradable y atractivo.

* **Barato:** coincidiendo el que todas esas ventajas se logran a un costo adecuado y no a cualquier costo.

Si nos vamos al *campo industrial*, por calidad hay que entender «la realización de un producto conforme a un pliego de condiciones». En dicho pliego se especifica todo lo necesario para que se pueda fabricar el producto en cuestión: la materia prima, las dimensiones, el nivel de acabado o aspecto exterior, el presupuesto... En general, todo lo que espera obtener el que ha diseñado el producto.

Pero todavía queda otra manera de ver la calidad y es: desde *el punto de vista del «cliente»*, el sujeto a quien va destinado el producto. Y en este caso tendríamos que definir la calidad así: lo que satisface las necesidades del cliente.

¿Cuál, de estos tres conceptos de calidad, es el que se acomoda mejor al medio educativo? En mi opinión, y lo mismo que sucede en el campo industrial, los tres se complementan; y lo vamos a ver centrándonos decididamente en el área educativa.

Estos tres aspectos de la calidad van a quedar representados en estos tres círculos con los que ilustro mi explicación:

1.—La calidad programada:

Nosotros, responsables de un Centro Educativo (o padres de familia, o responsables de cualquier tarea educativa), debemos tener nuestro propio «pliego de condiciones», definiendo lo que tenemos que hacer para educar: en el área de conocimientos, de compor-

tamientos, de actividades lúdicas, de investigación, de su capacitación específica para...

Es el «pliego de condiciones» en el que se precisan y concretan los objetivos a alcanzar.

2.—La calidad realizada:

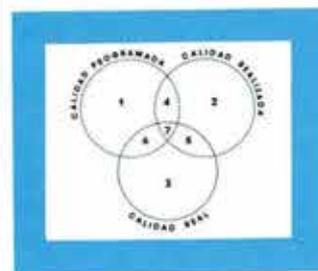
Nosotros, los mismos de antes, disponemos de unos medios: unas instalaciones, unas personas, unos «clientes» (alumnos o hijos, según los casos) y, suponemos, que unas limitaciones también.

Esa compleja realidad es la encargada de llevar a cabo la realización del mencionado «pliego de condiciones».

3.—La calidad real:

Que coincide con la tercera definición: satisfacer las necesidades del «cliente», que, en nuestro caso, es el alumno.

Y, observando los tres círculos descritos en la posición que observamos en la figura, se nos ofrecen una serie de superficies que nos van a permitir profundizar un poco más en el concepto de calidad.



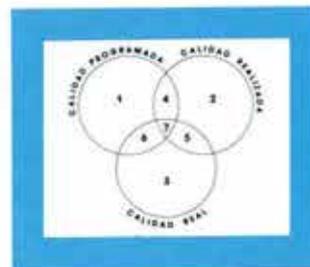
SECTOR 1:

«Calidad programada»

Corresponde al círculo 1: se trata, por lo tanto, de una «Calidad Programada»: nosotros habíamos realizado un pliego de condiciones (la programación que se hace en cada Centro, lo que los padres deciden para sus hijos, lo que...) Pero vemos que no coincide con el círculo 2, el de la «Calidad Realizada». Es decir: hemos previsto algo; pero no hemos logrado realizarlo, sea por la falta de medios materiales, sea por inadecuación de los medios humanos. Es, por lo tanto, un área que indica despilfarro de energía de preparación, porque no hemos tenido en cuenta la realidad, o porque no hemos hecho el seguimiento o el control adecuado para que se realizasen nuestros propósitos.

Pero también podemos observar que no coincide con el círculo 3, que es el de la «Calidad Real». Y esto se puede interpretar como que se trata de una «programación de espaldas al cliente»: nuestro «pliego de condiciones» no tiene en cuenta las necesidades del cliente. Dicho de otra manera: nuestra programación no coincide con lo que, de verdad, necesitan los alumnos.

Unas preguntas pertinentes pueden ser las siguientes: ¿Es que conocemos, con realismo, cuáles son sus necesidades? ¿Qué nos importa más: sus necesidades o nuestras convicciones y programación? ¿Responde nuestra programación a algo reflexionado y decidido o es sólo el resultado de nuestra rutina?



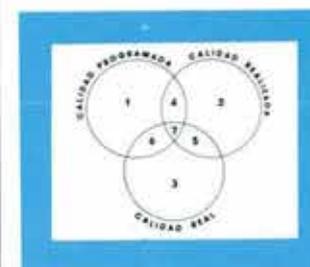
SECTOR 2:

«Calidad realizada»

Corresponde al círculo 2: se trata de una Calidad que ha sido realizada sin haber sido prevista ni programada, ya que no coincide con el círculo 1. Se trata, por eso mismo, de una «Calidad Realizada», Pero amenazada: puede desaparecer de la misma manera que se ha presentado, sin ninguna premisa intencionada.

Al mismo tiempo, tampoco coincide con el círculo 3, el de la Calidad Real: y eso se puede interpretar como una tarea realizada, pero inútil: no le sirve a nadie. Vuelve a ser otro despilfarro de energía y, en este caso, de realización. Se está educando sin ningún criterio.

Y, otra vez, las preguntas pertinentes: ¿Conocemos lo que se realiza sin haberlo previsto? ¿Qué puede motivar un hecho así? ¿Son los medios materiales o los personales los que determinan esta manera de proceder?



SECTOR 3:

«Calidad real»

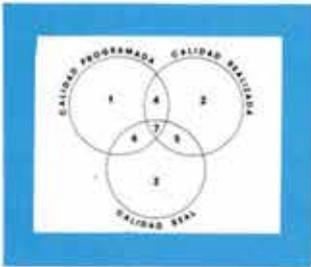
Corresponde, únicamente, al círculo 3: no coincide con el 1: por lo tanto, no se ha programado un plan de «acción real».

Y (no coincide con el n. 2) tampoco se ha realizado; lo que, por otra parte, parece más lógico porque tampoco se había programado.

Esa superficie nos está llamando la atención sobre la ignorancia (a veces supina) que

se suele tener acerca de las necesidades reales del sujeto a quien, en teoría, van dirigidos nuestros esfuerzos tanto teóricos (programación) como prácticos (realización).

Las preguntas, aquí, podían ser éstas: ¿Cómo conocer esas necesidades reales? ¿Hay algunas absolutas o universales o, por el contrario, son todas relativas y particulares? ¿Hasta qué punto podemos ser objetivos en la búsqueda de esas necesidades reales?

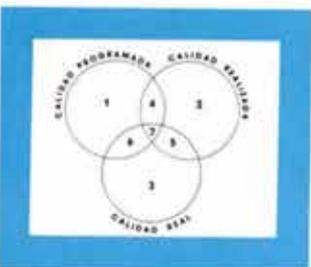


SECTOR 4:

«Calidad estéril»

Es común a los círculos 1 y 2. Indica la parte que, habiendo sido programada, ha sido realizada. Por lo tanto, hay una coherencia entre lo que quería realizar y lo obtenido. Lo único que ha sucedido es que no ha sido productivo: al no tener esa superficie nada en común con el círculo 3, tenemos que concluir que lo realizado no sirve (considerándolo objetivamente) a nadie. A no ser que queremos considerarlo como una estéril auto-satisfacción.

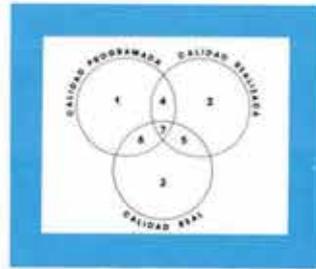
En este momento nuestras preguntas pueden resultarnos bastante incómodas: ¿Qué porcentaje de nuestros esfuerzos dedicamos a autosatisfacernos, de espaldas a los intereses de nuestros destinatarios? ¿Qué nombre deberíamos dar a esa calidad que pretendemos conseguir precisamente así? ¿Cómo detectar analíticamente esa situación?



SECTOR 5:

«Calidad casual»

Coincide con los círculos 2 y 3. Realizamos una calidad que satisface las necesidades de nuestro sujeto - objeto de la misma. Pero... ¿cuánto va a durar? Se consigue sin buscarla, sin programarla, sin haberla pretendido. ¿Es una casualidad? ¿O sólo se trata de un fallo de programación?



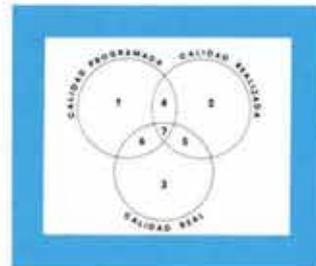
SECTOR 6:

«Calidad en proyecto»

Corresponde a la superficie común a los círculos 1 y 3. Eso significa que se ha programado esa porción de calidad real, es decir, que se conoce esa parte de las necesidades reales de nuestro «cliente».

Sin embargo, no hemos logrado nuestro objetivo: el no coincidir con el círculo 2 quiere decir que no hemos sido capaces de realizarlo... Pero ¿por qué? ¿Nos faltan medios para llevar a cabo lo que nos proponemos? ¿No hacemos control ni seguimiento de lo que programamos?

Podríamos considerar esta superficie como la medida de nuestra frustración: sabemos lo que hace falta pero no lo realizamos.



SECTOR 7:

«Calidad total»

La zona en la que los tres círculos coinciden es la medida de nuestra calidad: progra-

mamos y realizamos lo que nuestro educando necesita.

Parece obvio concluir que el resultado óptimo, el de la calidad total, es lograr que los tres círculos se superpongan de tal manera que la superficie 7 traduzca un único círculo que corresponde a los tres círculos superpuestos en su totalidad.

Y, ahora, ¿qué hacer? «Plan de calidad total»

Hemos hecho un recorrido que, además de clarificarnos, puede habernos señalado nuestras posibles deficiencias (las áreas de nuestra no calidad) y todavía no podemos vislumbrar cómo subsanar esas deficiencias.

Y es que ésta es una nueva tarea: que siempre resulta más difícil; pero sin que se trate de un imposible. Y forma parte de una acción coordinada y global que yo llamaría un «Plan de Calidad Total».

Dicho Plan abarcaría las fases siguientes: análisis, evaluación, propuestas, aplicación y seguimiento.

El método adecuado, en mi opinión, sería constituir un grupo de trabajo que fuese recorriendo dichas fases, buscando su concreción, con la ayuda de un experto en el seguimiento de dicho proceso.

*Pedro Piñeiro es ingeniero industrial del ICAI. Responsable de calidad en una empresa de automóviles.

GUIA DE ACTIVIDADES

1. Reunir la Comisión Directiva del Centro, con los responsables de sectores, departamentos, administración, representaciones de los padres, de los profesores y de los alumnos.
2. Leer, conjuntamente, este documento. Y proceder a una primera comunicación de reacciones ante el mismo.
3. Trabajar, durante algún tiempo, la aplicación del mismo a la situación real del Centro. Pero intentando seguir el proceso propuesto (análisis, evaluación, propuestas: por lo menos hasta aquí).
Pero este proceso hacerlo primero por los distintos sectores representados en la Comisión. Y, después, ponerlos en común.
4. Proceder, después, a una toma de decisiones que afecten a la aplicación y al seguimiento.