



Mayo 2016 - ISSN: 1988-7833

## EL CONCEPTO DE CALIDAD Y SU USO EN EDUCACIÓN

**Copérnico Fernando Pereyra Centella<sup>1</sup>**

Facultad de Idiomas de la Universidad Veracruzana

[cfpc73@yahoo.com.mx](mailto:cfpc73@yahoo.com.mx)

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Copérnico Fernando Pereyra Centella (2016): "El concepto de calidad y su uso en educación", Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales, (abril-junio 2016). En línea:  
<http://www.eumed.net/rev/cccs/2016/02/calidad.html>

### **Resumen**

El término *calidad* empezó a utilizarse en el ámbito empresarial con la finalidad de mejorar los productos para satisfacer necesidades propias del mercado y de los clientes. El uso del término calidad cobró importancia, sobre todo, a partir de la revolución industrial en el siglo XIX. El concepto mismo ha evolucionado y se ha ido adaptando a factores históricos, sociales y mercantiles, fomentando la competitividad entre las empresas y la calidad total. A partir de 1950, el término calidad fue adoptado por el sector educativo con la intención de aplicar estándares empresariales a la escuela y fomentar una educación de calidad. Sin embargo, no resultó del todo satisfactorio, pues en el proceso educativo se trabaja con personas y no con productos. Afortunadamente, en los últimos años el concepto de calidad se ha ido adaptando al ámbito educativo y se han generado definiciones operativas que posibilitan y mejoran la calidad de la educación. Actualmente, podemos hablar de una calidad educativa que busca tomar en cuenta a todos los actores inmersos en el proceso educativo y fomenta el uso óptimo del capital humano y los recursos materiales de la institución educativa.

**Palabras clave:** calidad, empresa, educación, calidad educativa, competencias democráticas, competencias ciudadanas, sociedad.

## THE CONCEPT OF QUALITY AND ITS USE IN EDUCATION

### **Abstract**

The term *quality* began to be used in the business field with the aim of improving products to meet market and customer needs. The use of the term quality gained importance, above all, from the industrial revolution in the 19<sup>th</sup> century. The concept itself has evolved and has been adapted to historical, social and commercial factors, fostering competitiveness among businesses and total quality. Since 1950, the term quality was adopted by the education sector with the intention of applying business standards to school and promote quality education. However, it was not entirely satisfactory, as in the educational process we work with people and

---

<sup>1</sup> Cursó la Licenciatura en Lengua Inglesa y la Maestría en la Enseñanza del Inglés como Lengua Extranjera. Actualmente se encuentra cursando el segundo semestre del Doctorado en Educación. Es autor del libro *Beliefs about Written Feedback. Teachers' and Students' beliefs about Written Feedback in a BA English Program*. Es docente de la Licenciatura en Lengua Inglesa, modalidad presencial, y de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés (Modalidad Virtual) de la Facultad de Idiomas de la Universidad Veracruzana.

not with products. Fortunately, in recent years the quality concept has been adapted to the educational environment and has generated operational definitions that enable and enhance the quality of education. Currently, we can speak of a quality education that seeks to take into account all the actors involved in the education process and encourages the optimal use of human capital and material resources of the school.

**Keywords:** quality, business, education, quality education, democratic competences, citizenship competences, society.

## Introducción

La calidad es un término que surgió en el ámbito empresarial manufacturero con el objetivo de abaratar los costos de producción, asegurándose de que dichos productos eran elaborados siguiendo una serie de normas establecidas con antelación. Sin embargo, el concepto de calidad ha ido evolucionando a través del tiempo como resultado del desarrollo económico a nivel mundial, y se ha ido adecuando a las demandas y necesidades de las empresas en contextos diversos. En la actualidad no sólo se toman en cuenta las especificaciones de un producto, sino también las necesidades y gustos del cliente. Esto permite que haya una mejora continua en la calidad de los productos, pues se fomenta la competitividad entre las empresas. Es así que actualmente podemos hablar de Calidad Total; es decir, la búsqueda de la calidad por la calidad. En este respecto, Sánchez (2001. En La Calidad Aplicada a la Educación, s.f.: 3) dice que la "Calidad Total es una filosofía, una cultura, una estrategia, un estilo de gerencia que posibilita y fomenta la mejora continua de la calidad."

Con el paso de los años, y de manera particular a partir de la década de los 50's, el término *calidad* empezó a emplearse en el sector educativo. Sin embargo, esta adopción, pero no adaptación, que la escuela hizo del término calidad no ha resultado del todo satisfactoria por una cuestión epistémica, pues no se puede tratar a los agentes inmersos en el proceso educativo bajo principios y fundamentos empresariales como si fuesen un producto. Es necesario definir de manera operativa lo que la calidad es en el campo de la educación, y hay que dejar bien claro su sustento teórico, su justificación, su razón de ser y el impacto y los alcances que la calidad en la educación tiene en el proceso educativo y en la formación del ciudadano. Arrien (1998. En *Ibíd.*: 5) dice que la calidad se asocia con "los procesos y resultados del desarrollo educativo del educando, desarrollo que se manifiesta en los aprendizajes relevantes del educando como sujeto, haciendo que este crezca y se desarrolle personal y socialmente mediante actitudes, destrezas, valores y conocimientos que lo convierten en un ciudadano útil y solidario."

## Evolución del término Calidad

Aun cuando los primeros indicios por la búsqueda de la calidad se remontan a los tiempos de Sócrates cuando él hablaba de hacer las cosas bien o de los Romanos cuando los albañiles tenían que inscribir sus nombres en las construcciones que edificaban como una forma de asegurar que estaban bien hechas, la descripción histórico-evolutiva del concepto de *calidad* está delineada de por lo menos tres etapas principales más recientes. En estas podemos ver que el término se utilizó en un principio amplia y exclusivamente en contextos empresariales.

La primera etapa se remonta a los tiempos de la Revolución Industrial hasta la II Guerra Mundial. En ese entonces no se hablaba propiamente de calidad, sino del control de la "no calidad." Cabe resaltar que la Revolución Industrial (siglo XIX) transformó por completo la forma de concebir la producción e impactó en las formas de trabajo. Ahora se pasa del trabajo artesanal a una producción en masa y ensamblaje, lo cual reduce tiempo y costos. Esto da como resultado la división del trabajo y la regulación de los productos manufacturados. Sin embargo, durante el siglo XX, la evolución en términos de calidad es lenta y se experimenta una baja producción. Esta situación "obliga a la sociedad a aceptar productos en muchos

casos defectuosos, conformándose con que fuesen lo más duraderos posibles como indicador de calidad” (Domínguez Luz Lozano, 2003: 48). Es aquí donde interviene Taylor con sus teorías, estableciendo los primeros pasos formales para darle forma al concepto de calidad. Las prácticas y teorías taylorianas enfatizaban que “la calidad suponía el control de los productos finales desechando los defectuosos” (Ibíd.). En este momento, la atención se centraba en el producto y no en el proceso. Esto sentó las bases para la estandarización en la producción de productos manufacturados como una forma de asegurarse de que los productos que se estaban vendiendo estaban libres de defecto. Para 1924, Walter Shewhart empieza a hacer uso del control estadístico de la calidad, demostrando con ello que en todo proceso se producen variaciones que afectan al producto final. Esto tuvo un impacto trascendental en términos de calidad, pues el siguiente paso era identificar esas variaciones y descubrir cómo, cuándo, dónde y por qué se producen. Es así que en este periodo “la calidad se entiende como conformidad a las especificaciones que previamente se han señalado para el producto y se mide en términos de porcentaje” (Ibíd.: 49).

La segunda etapa abarca de los años 40 a la década de los 70. Periodo conocido como el milagro japonés. Como preámbulo a este periodo, tenemos que la II Guerra Mundial jugó un papel decisivo en la calidad ya que este acontecimiento mundial le permitió a los Estados Unidos de Norteamérica convertirse en una potencia no sólo militar, sino también comercial. Esta proyección mundial fue el resultado de la capacitación que tuvo que brindarle el empresario norteamericano al personal no especializado para que adquirieran el conocimiento necesario y desarrollaran las habilidades y competencias requeridas para la producción de armamento y municiones, pues tenía que evitarse cualquier desperfecto a toda costa. El objetivo es producir armamento altamente letal que mate al mayor número de personas a un bajo costo. De tal manera que cuando la guerra terminó, todas aquellas habilidades y competencias adquiridas que contribuyeron al desarrollo de la calidad se trasladaron al sector productos y servicios del ciudadano común y de la vida cotidiana. De tal manera que Estados Unidos vendía todo lo que producía y no tenía competencia alguna. Sin embargo, el que los Estados Unidos no tuviesen competidores en el mercado y que esto les permitiese vender todo lo que producían, tuvo un efecto negativo para ellos, pues creyeron que no necesitaban mejorar sus sistemas de producción porque sus productos no tenían competencia externa.

Es en este escenario y periodo (1950-1965) donde aparece Japón. Japón aprovecha esa confianza que los norteamericanos tenían sobre sus medios de producción y el letargo al que los condujo y se convierte en una potencia a nivel mundial. De esta forma los productos japoneses llegan a hacer pioneros en términos de calidad y avances tecnológicos, tanto a nivel local como internacional. Domínguez Luz Lozano (2003: 49) dice que “Casi todos los estudiosos están de acuerdo con que el punto crítico de la historia de la calidad se presentó en Japón, en los años inmediatamente posteriores a la Segunda Guerra Mundial.”

Como es sabido, la guerra es un caldo de cultivo propicio para el desarrollo tecnológico, científico y comercial. Lo meritorio del milagro japonés es que Japón estaba devastado por los efectos de la guerra y sólo contaba con su capital humano como su mayor potencial. Claro que no debemos olvidar el papel decisivo que los Estados Unidos tuvieron en este despunte japonés. Estados Unidos, ante la petición de los ingenieros japoneses, asesoró a Japón en su reconstrucción y les sugirieron a los ingenieros que pusieran en práctica técnicas de control de calidad y que usaran las estadísticas en los procesos de manufactura. Se establecían los cimientos para una cultura de la calidad. Así se levantó Japón. Se levantó de entre las ruinas para ocupar el lugar que merece. Con los años, esta cuestión de la calidad que se aplicaba sólo al manejo de la tecnología, paso al campo de la gestión, como una herramienta de la administración. Este sistema de gestión de calidad desarrollado por Deming, quien era ingeniero eléctrico, tenía como objetivo crear empresas competitivas. Se empezó a hablar entonces de un control de calidad total (Modelo Deming). El Modelo Deming, base de las normas ISO 9000, se puede resumir en tres ejes fundamentales:

1. La calidad orientada a satisfacer las demandas de los clientes.
2. La prevención de la no calidad (errores, defectos, demoras, fallos, etc.)
3. Implicación de todo el personal de la empresa, asumiendo un papel fundamental los directivos.

(Domínguez Luz Lozano, 2003: 50, 51)

La tercera etapa tiene lugar en los últimos años del siglo XX. En los años de 1970 cobra auge el concepto de Calidad Total. Este método de gestión tiene como objetivo principal la mejora de la organización y de los productos, y la satisfacción de los clientes. La economía sufre grandes cambios en la década de los 70, pues el énfasis ya no se centra en la oferta y la demanda, sino en la competitividad. Ahora hay que ofrecer productos con mayor calidad, pero a menor precio. En relación con este punto, Armand V. Feigenbaum fue el primero en utilizar el término *Total Quality Control*, dando origen al término *costo de calidad*. Y “hace hincapié en que calidad no significa “mejor”, sino “mejor para el uso del cliente y precio de venta.” Para este autor la calidad es en esencia “una manera de administrar la organización, y al igual que el marketing y las finanzas, la calidad se ha convertido en un elemento imprescindible de la gerencia moderna” (Ibíd.: 54).

## Calidad en la Educación

Así llegamos, sobre todo a partir de 1950, a la aplicación del término calidad a la organización educativa, definiendo la calidad en tres dimensiones o niveles:

1. La calidad normativa o de conformidad de la formación, que plantea la necesidad de que el formador y la formación posea unos contenidos mínimos básicos y unas técnicas o estrategias básicas metodológicas, de orientación o tutoría. Supone y requiere la calidad mínima de conocimientos que debe tener cualquier educador o formador y los procesos de formación dentro de un centro. Este rubro tiene que ver con la eficiencia.
2. La calidad de la formación a través de la adaptación de los contenidos a las necesidades y expectativas y motivaciones vitales y de formación de la comunidad educativa (sociedad, familias, empresa u organizaciones en las que está insertado el participante en la formación y el propio participante de la formación). En un contexto en el que se está produciendo la transición de la Sociedad de la Información a la del Conocimiento y que se caracteriza por el alto nivel competitividad y de cambio, este sería el nivel mínimo (eficacia) exigible a la formación.
3. La calidad como creación de expectativas y motivaciones personales, profesionales a través de la creación de actitudes y conocimientos. Este sería el nivel de excelencia respecto a la formación no sólo por la integración global, sino también porque las demandas respecto de la formación exigen la creación de actitudes y valores (intangibles) que sean capaces de generar conocimientos. además, esta formación es susceptible de generar valor añadido por su capacidad de desarrollar un conocimiento con posibilidades de ser transferible a otros contextos y escenarios organizativos

(Domínguez Luz Lozano, 2003: 57-59)

Cabe destacar que no ha sido nada fácil aplicar el concepto de calidad al ámbito educativo, pues no se ha logrado llegar a un consenso para definir de manera hegemónica el concepto de calidad educativa. Este es un tema que preocupa a los docentes, pedagogos, teóricos de la educación, políticos y a la sociedad en general. Las definiciones abundan porque ésta es una problemática que se aborda desde diversos campos de estudio y su aplicabilidad e interpretación es tan diversa como definiciones hay. Sin embargo, ha habido intentos por llegar a ciertos consensos al respecto, con la intención de tomar algunos acuerdos en beneficio de la educación. En este sentido, Márquez Jiménez (2004: 479, en referencia a Muñoz et al., 1998: 22) dice que la

calidad educativa es un concepto normativo integrado por, al menos, las siguientes dimensiones: filosófica, pedagógica, económica, cultural y social [...]. En este sentido se entiende que un sistema educativo es de calidad, cuando en la dimensión filosófica se considera que sus contenidos son *relevantes* al grupo social al que está destinado

y, por lo tanto, responden a sus necesidades y aspiraciones. En la dimensión pedagógica, la calidad implica que se cubran *eficazmente* las metas propuestas en los planes y programas educativos; en la económica, que los recursos destinados al impartirla sean utilizados *eficientemente*; en la cultural, que los contenidos y métodos de la enseñanza resulten *pertinentes* a las posibilidades de aprendizaje de los individuos y conglomerados sociales a los que se dirige; y en lo social, la calidad se logra cuando están *equitativa o igualitariamente* distribuidas las oportunidades de acceso, permanencia y culminación de los ciclos escolares, así como las de obtener resultados semejantes en los aprendizajes entre los individuos procedentes de los diversos estratos que integran la sociedad.

En este marco, una de las discusiones más ricas en el plano educativo es encontrar justamente una definición de calidad de la educación, pero que no sea una definición sustantiva, sino operativa. Una labor titánica, pues la educación es acción, es experiencia, es vivencia, es pathos y ethos. En el proceso educativo estamos en contacto con personas que tienen un bagaje cultural, social, económico diverso, que poseen experiencias de vida, sentimientos y formas distintas de ver la realidad y que las hace diferentes unas de otras. Es decir, el proceso educativo no es un medio de producción, ni el salón de clases es una banda de ensamblaje, ni los estudiantes son productos. Pero la calidad educativa también tiene que ver con el número de estudiantes y maestros en una escuela, con la capacitación docente, con la práctica docente, con los libros de texto, contenidos y procesos, número de egresados, entre otros aspectos (cf. Chapman & Adams, 2002: 2).

Por su parte, la Declaración Mundial sobre Educación para Todos (Jomtien, 1990. En Tünnermann Bernheim, s.f.: 2) dice que “La calidad no está en lo que se enseña sino en lo que se aprende, por lo que en la práctica dicha calidad está cada vez más centrada en el propio sujeto educativo.” Sin embargo, aun cuando el énfasis se centra en el aprendizaje, todos los actores inmersos en el proceso educativo juegan un papel determinante en la búsqueda de la calidad educativa. Una calidad que debe entenderse como la convergencia de cuatro criterios que sirven de referencia para evaluar el desarrollo de la educación: relevancia, eficacia, eficiencia y equidad (Latapí, 1994. En Tünnermann Bernheim, s.f.: 3). Todo esto en su conjunto es toral para contar con una educación de calidad que permita el desarrollo económico, equidad de oportunidades, valores democráticos, movilidad social y desarrollo del ser humano bajo una educación integral, integrada e íntegra.

La UNICEF en su documento *Defining Quality in Education* (2000: 4) en el marco de la reunión de The International Working Group on Education Florence, Italy en Junio del año 2000, hace intentos muy serios para definir la calidad educativa y dice que ésta incluye lo siguiente:

- Learners who are healthy, well-nourished and ready to participate and learn, and supported in learning by their families and communities;
- Environments that are healthy, safe, protective and gender-sensitive, and provide adequate resources and facilities;
- Content that is reflected in relevant curricula and materials for the acquisition of basic skills, especially in the areas of literacy, numeracy and skills for life, and knowledge in such areas as gender, health, nutrition, HIV/AIDS prevention and peace;
- Processes through which trained teachers use child-centered teaching approaches in well managed classrooms and schools and skillful assessment to facilitate learning and reduce disparities; and,
- Outcomes that encompass knowledge, skills and attitudes, and are linked to national goals for education and positive participation in society.

Como podemos ver en esta definición proporcionada por la UNICEF, la calidad educativa debe entenderse como un proceso holístico por ser integral, integrada e íntegra. Algo interesante que debemos resaltar es que en todas las definiciones proporcionadas por organismos internacionales se toma en cuenta a la niñez como punto de partida. Esto es

totalmente entendible si comprendemos que todo cambio substancial que impacta de manera positiva en la sociedad y todo el quehacer social, debe empezar a gestarse a una edad temprana. Por eso el interés legítimo de los gobiernos por proporcionar una educación de calidad en la educación básica y media superior, como un primer paso, para posteriormente continuar con este proceso en la educación superior. Es así que el aprendizaje no es simplemente un medio, sino un fin en sí mismo; es decir, es una experiencia de vida. En este sentido, el Educational Quality Framework (1999: 3) señala que la calidad se centra en “what happens in the classroom (...) in terms of *who learns; what is learned; and how it is learned.*”

Así mismo, es importante comprender que esta cuestión de la calidad educativa, su definición operativa, su interpretación e implementación va a depender de contextos históricos, sociales, culturales y políticos particulares. Partiendo de esa particularidad contextual y con base en mi experiencia como docente, yo concibo a la calidad educativa de la siguiente manera: La *Calidad Educativa* es la búsqueda constante de la mejora de la educación que debe entenderse desde una perspectiva operativa y no sustantiva, haciendo un uso óptimo del capital humano y de los recursos materiales con los que cuenta la institución educativa. Para alcanzar dicha mejora en la educación, hay que tomar en cuenta la eficiencia, eficacia, pertinencia social, gestión escolar, transparencia, evaluación, inclusión, competencias democráticas y competencias ciudadanas.

En esta definición, yo consideré pertinente incluir tres componentes que considero son torales para la calidad educativa: gestión escolar, competencias democráticas y competencias ciudadanas. He notado que en mi contexto laboral de la Facultad de Idiomas de la Universidad Veracruzana, y no he escuchado que la situación sea distinta en el resto de las facultades, estas dimensiones que deberían ser parte de la calidad educativa no se fomentan en el aula. Esto, sin duda alguna, tiene un efecto negativo en la búsqueda de la calidad y en todo el quehacer social.

Dentro del ámbito de la gestión escolar, es necesario contar con un director o directora, en el caso de una facultad, que tenga los conocimientos mínimos necesarios de gestión que le permitan tomar en cuenta y organizar a toda la comunidad de dicha facultad para trabajar sobre objetivos en común. Desafortunadamente, la experiencia nos ha mostrado que una persona es elegida para ocupar un cargo directivo de tal envergadura solamente por ser docente de cierta facultad y por ciertos lazos afectivos o capital social. Sin embargo, difícilmente, prácticamente nunca, se elige a un director o directora porque posea conocimientos, habilidades y competencias en gestión escolar. Esto va en detrimento de la institución educativa, pues la gestión escolar tiene injerencia directa sobre las áreas académica, directiva, administrativa y comunitaria. Por ejemplo, las decisiones que se tomen a nivel institucional deben de presentarse de manera coherente y clara; hay que diseñar e implementar los objetivos institucionales para tomar ciertos cursos de acción que permitan un manejo sano de los recursos; hay que diseñar o implementar modelos de evaluación para detectar áreas de oportunidad, pues evaluamos para conocer y conocemos para cambiar; hay que definir el tipo de servicio educativo que le ofrece la escuela a la comunidad; pero, sobre todo, hay que hacer partícipes de todas estas cuestiones a cada uno de los actores involucrados en el proceso educativo: directivos, docentes, administrativos, estudiantes y padres de familia. Es decir, la gestión escolar implica mucho más que simplemente ser elegido director o directora y dar órdenes de manera vertical. De la De la O Casillas (s.f.: p. 1) dice que la

Gestión escolar es un proceso que enfatiza la responsabilidad del trabajo en equipo e implica la construcción, diseño y evaluación del quehacer educativo. Es entendida como la capacidad de generar nuevas políticas institucionales, involucra a toda la comunidad escolar con formas de participación democráticas que apoyan el desempeño de docentes y directivos a través del desarrollo de proyectos educativos adecuados a las características y necesidades de cada escuela. Involucra la generación de diagnósticos, el establecimiento de objetivos y metas, la definición de estrategias y la organización de los recursos técnicos y humanos para alcanzar las metas propuestas.

Con respecto a las competencias democráticas, el profesor debe ser capaz de generar las condiciones necesarias en el salón de clases para el ejercicio de valores democráticos tales como equidad, inclusión, igualdad de oportunidades, respeto, tolerancia, reconocimiento de

nuestros derechos y obligaciones, libertad de expresión, etc. Todos estos valores democráticos deben fomentarse y practicarse día con día en el aula, y no sólo definirse. El quehacer docente y la práctica docente son una oportunidad insoslayable para ello. Esto permitirá que tengamos estudiantes competentes en democracia, que sean capaces de vivir en un estado derecho, que sean entes pensantes y reflexivos que contribuyan al desarrollo de la sociedad y a la búsqueda del bien.

Las competencias ciudadanas van estrechamente ligadas a las competencias democráticas. En el ámbito educativo, la competencia ciudadana tiene un gran impacto porque lo que se busca, en cierta medida, es diseñar un currículo de educación cívica, contribuyendo a la formación del ciudadano. Recordemos que la escuela forma a los ciudadanos para la vida en sociedad y por lo tanto la sociedad necesita de la educación. La educación le proporciona al ciudadano las herramientas necesarias para encontrar soluciones consensuadas a problemas de índole social como la desigualdad, la ignorancia, la falta de democracia, la discrepancia de ideas. Dicho en otras palabras, las competencias ciudadanas nos ayudan a aprender a vivir con la diferencia y aprender a deliberar en la pluralidad y a tomar decisiones en la diversidad de opiniones. En este sentido, Chaux (s.f.: para. 2) define las competencias ciudadanas como “los conocimientos y las habilidades cognitivas, emocionales y comunicativas que hacen posible que las personas participen en la construcción de una sociedad democrática, pacífica e incluyente.”

Para fomentar el desarrollo de las competencias tanto democráticas como ciudadanas, el docente puede realizar con sus estudiantes las siguientes tareas: trabajo colaborativo y cooperativo, proyectos, exposiciones, círculos de lectura y conversación, toma de decisiones en común entre el docente y los estudiantes para el buen funcionamiento del salón de clases, actividades que fomenten la autonomía, actividades o tareas que fomenten el pensamiento crítico, rotar de manera regular el gobierno del salón de clases para que de manera aleatoria los estudiantes ocupen la posición de jefes de grupo o sección, fomentar el trabajo entre pares, organización de eventos escolares (plenarias, mesas redondas, congresos, talleres, etc.) por parte de los estudiantes en colaboración con los docentes. En varias de estas tareas, los estudiantes están en contacto con caracteres diferentes, personalidades y puntos de vista diversos en los cuales todos y cada uno de los participantes tienen que aprender a emitir sus opiniones y a tomar decisiones, sin asumir posturas hegemónicas o emitir juicios binarios excluyentes.

## **Conclusión**

Como hemos visto, el término calidad tuvo sus orígenes en el contexto empresarial y con el paso de los años ha ido evolucionando para adaptarse a las necesidades del mercado, de acuerdo a contextos y situaciones políticas, sociales y mercantiles particulares. En las últimas décadas, prácticamente a partir de 1950, el término calidad se empezó a utilizar en el campo de la educación con el objetivo de contar con una educación de calidad. Este tránsito de lo empresarial a lo educativo del término calidad no ha sido fácil, pues más que una adopción, lo que se requiere es de una adaptación y reestructuración. Es así que en los últimos veinte años, aproximadamente, el término calidad ha ido adaptándose cada vez más y mejor al ámbito educativo. Sin embargo, no se cuenta todavía con una definición hegemónica de calidad educativa, pues ello depende mayormente de los contextos e instituciones educativas donde se aplique dicho término. Lo que sí es un imperativo es contar con definiciones operativas y no sustantivas y, sobre todo, entender que los agentes inmersos en el proceso educativo somos personas y no productos.

## Bibliografía

Calidad Aplicada a la Educación. Disponible en

[www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/8908/D\)Calidad.pdf?sequence=4](http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/8908/D)Calidad.pdf?sequence=4)

Chapman, D. and Adams D. (2002): "The Quality of Education: Dimensions and Strategies". ISBN 971-561-407-8. Education in Developing Asia, Volume 5. Asian Development Bank.

Chaux, E. (s.f.): ¿Qué son las competencias ciudadanas? Disponible en <http://www.colombiaaprende.edu.co/html/home/1592/article-96635.html>

Defining Quality in Education. (2000): A paper presented by UNICEF at the meeting of Educational Quality Framework. (1999). American Institutes for Research. United States Agency for International Development. Disponible en <http://www.ieq.org/pdf/EducQualFramework.pdf>

Domínguez Luz Lozano, G. (2003): "El Concepto de Calidad y su Evolución. Calidad y Formación: Binomio inseparable". Fondo Social Europeo. N.I.P.O.: 210-02-038-2. Depósito legal: M-16307-2003. Instituto Nacional de Empleo.

Educational Quality Framework. (1999). American Institutes for Research. United States Agency for International Development. Disponible en <http://www.ieq.org/pdf/EducQualFramework.pdf>

Márquez Jiménez, A. (2004): "Calidad de la educación superior en México. ¿Es posible un sistema eficaz, eficiente y equitativo? Las políticas de financiamiento de la educación superior en los noventa". En *revista Mexicana de Investigación Educativa*, vol. 9, núm. 21, abril-junio, 2004, pp. 477-500. Consejo Mexicano de Investigación Educativa, A.C. Distrito Federal, México. En <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14002109>

Trujillo Reyes, B. F. (2006): "Educación Cívica e Intencionalidad Educativa". En *revista Intercontinental de Psicología y Educación*, vol. 8, núm. 1, enero-junio, 2006, pp. 93-108. ISSN: 0187-7690. Universidad Intercontinental. Distrito Federal, México. En <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80280106>

Tünnerman Bernheim, C. (s.f.): Calidad, Evaluación Institucional, Acreditación y Sistemas Nacionales de Acreditación. Disponible en [http://www.uam.ac.pa/pdf/tema\\_interes\\_1\\_evaluacion\\_acreditacion\\_uam.pdf](http://www.uam.ac.pa/pdf/tema_interes_1_evaluacion_acreditacion_uam.pdf)