



# Las competencias como eje rector de la calidad educativa

**María Guadalupe Veytia Bucheli**

Universidad Virtual del Estado de Guanajuato

**María Mercedes Chao González**

Universidad Virtual del Estado de Guanajuato

**E**l presente artículo expone a grandes rasgos los conceptos de calidad y calidad educativa a través de diferentes momentos históricos, considerando el punto de vista de teóricos especialistas; a partir de un recorrido que permite transitar de una perspectiva reduccionista a una holística e integradora; en donde las competencias constituyen el espacio de encuentro de la calidad educativa, al destacar sus tres grandes esferas: el saber, el saber hacer y el saber ser; las cuales constituyen la base para analizar la calidad desde los distintos niveles y modalidades educativas.

**Palabras  
clave**

Calidad educativa  
**Competencias**  
Juicios de valor





## Abstract

The article exposes broadly speaking the concepts of quality and educational quality through the different historical moments, considering the point of view of specialists theorists; from a tour that allows to travel from a reductionist perspective to a holistic and integrative; where competences constitute the meeting space of educational quality, to highlight its three large areas: the know, the know to do and the know to be; which constitute the base to analyze the quality from the different levels and educational modalities.teaching-learning process.

## Keywords

Educational quality  
**Competences**  
Value judgements



## INTRODUCCIÓN

**E**l propósito del siguiente artículo de reflexión es dar a conocer la importancia y transición que han tenido los conceptos de calidad y calidad educativa a lo largo de diferentes momentos históricos, analizados desde la mirada de diversos teóricos especialistas, además de recuperar como espacio de encuentro el enfoque por competencias, el cual permite establecer un juicio de valor desde el saber, el saber hacer y el saber ser; destacando la necesidad de valorar la calidad con base al nivel educativo en que se trabaje, la modalidad que se desarrolla, así como las características del contexto, lo que permite evidenciar su funcionalidad y pertinencia.



## Breve historia de la calidad

¿Quién no ha escuchado hablar de calidad en estos tiempos?

Durante la segunda mitad del Siglo XX e inicios del siglo XXI, el concepto de calidad se ha colocado como centro de atención de los diferentes espacios económicos, sociales, culturales, y por supuesto el espacio educativo no es la excepción; generando interés en la medición de índices relacionados con la eficiencia terminal, eficacia, productividad y pertinencia (Rama, 2011).

Hablar de calidad es hablar de hacer las cosas bien y a la primera, sin errores, sin retrasos, sin que el cliente quede insatisfecho.

Sin embargo, la búsqueda por la calidad no es algo nuevo, en cada uno de los momentos históricos la necesidad de mejorar en los diferentes aspectos de la vida ha sido una constante en el ser humano, lo que le ha permitido desarrollar competencias para sobrevivir y responder de forma pertinente a las demandas presentadas en los diferentes contextos (Izar y González, 2004).

En la época primitiva la calidad se reflejaba en la competencia que tenía el hombre para la caza y recolección, así como en la elaboración de herramientas que para dichas acciones.

La Edad Media se caracterizó por el desarrollo del comercio, en este sentido los artesanos llevaban a cabo actividades que les permitieran incrementar la calidad del producto que ofrecían en relación a los otros productos del mercado.

La Revolución Industrial marca una pauta a lo que a calidad refiere, pues todos los esfuerzos se centran en la producción en serie y la especialización del trabajo, enfocando la atención en la resolución de problemas técnicos, materiales y de procesos de fabricación, buscando con ello la eficacia en los productos.

En el Siglo XX, Taylor realiza aportaciones en relación a la administración, lo cual contribuye a mejorar la calidad en la industria; y por su parte Ford sistematizó la producción mediante líneas de ensamble y la clasificación de los productos como aceptables y no



aceptables (Heizer y Render, 2004).

La gestión de la calidad en el Siglo XXI, se convierte en una prioridad para las diferentes disciplinas, considerando para su desarrollo elementos rectores como son: la satisfacción del cliente, la mejora continua, así como el trabajo colaborativo; lo cual permite incrementar la efectividad de los procesos, buscando hacer las cosas bien desde la primera.

Después de llevar a cabo un recorrido sobre el manejo e importancia de la calidad en diferentes momentos históricos, es relevante profundizar sobre su concepto, tomando como punto de partida la raíz epistemológica; la cual proviene del latín que significa cualidad o manera de ser, tomando como base una propiedad o conjunto de propiedades inherentes, y gracias a las mismas es posible valorar la calidad de una cosa, como igual, mejor o peor que las otras de su misma especie (Rama, 2011).

Sin embargo, se considera un término polisémico y complejo, que ha sufrido modificaciones conceptuales profundas en los últimos años desde las diferentes disciplinas y espacios en los cuales se aborda.

A continuación se presentan algunas posturas teóricas de diversos especialistas considerados como pilares que sustentan el análisis de calidad, y que han realizado investigación sobre este tema, generando aportaciones teórico-prácticas, lo cual permiten proporcionar herramientas para mejorar la calidad desde diferentes espacios y disciplinas.

Según Crosby (2009), la calidad consiste en el cumplimiento de los requisitos y la prevención, por lo tanto está en la gente que hace las cosas, no en las cosas que hace la gente.

De acuerdo a Feigenbaum (1985), calidad significa el control de la administración misma mientras que el control de calidad consiste en un sistema capaz de integrar los esfuerzos en materia de desarrollo mantenimiento mejoramiento de calidad llevados a cabo por diversos grupos en una organización, de tal manera que sea posible producir bienes y servicios a menor precio y que sean compatibles con las



necesidades y demandas de los clientes (Ishikawa, 1997).

Según Deming (1986), la calidad es un grado predecible de cumplimiento de requisitos y de costo satisfactorio del mercado. Entre sus aportaciones se encuentra el círculo de Deming formado por cuatro etapas: planear, hacer, verificar y actuar. (Izar y González, 2004).

Para Ishikawa (1997), la calidad se vincula con la educación, considerándola como un punto de partida y de llegada, que debe estar basada en hechos y orientada hacia el cliente. Para él la clave radica en establecer una relación entre la causa y el efecto, diagrama que se conoce con su nombre, lo que permite identificar algunos aspectos que facilitan o entorpecen la calidad en un proceso, producto o servicio.

El análisis de la calidad desde la mirada teórica de cuatro autores considerados como clásicos en este tema, permite llevar a cabo un ejercicio de reflexión entre los diferentes enfoques; los cuales coinciden de una u otra manera con la postura que gira alrededor de las necesidades del usuario y la satisfacción de sus requerimientos, destacando con ello los elementos que permiten valorar la calidad de un servicio o producto (Rama, 2011).



## Calidad educativa

**H**oy en día el término calidad no es exclusivo de las empresas, pues también se encuentra cada día más presente en otros ámbitos como lo es el educativo, en donde se pretende ofrecer un servicio que satisfaga al cliente, es decir al alumno.

De acuerdo Pérez, Rupérez, Peralta y Municio (2004), la calidad de la educación reside antes que en cualquier otro recurso (material, humano, etc.), en las metas que persigue el centro educativo.

Para Cardoso y Cerecedo (2011), la calidad educativa consiste en la síntesis de atributos con que cuenta una institución o programa educativo.

Según Márques (2008) citado por Cardoso y Cerecedo (2011), la calidad educativa está determinada por la capacidad que tienen las instituciones educativas para preparar a una persona, de tal forma que sea capaz de incorporarse y contribuir al crecimiento, desarrollo económico y social mediante su afiliación al campo laboral, por lo que la calidad se valora en función del progreso y de la modernidad del país.

Los factores que determinan la calidad en los centros educativos son; los recursos materiales, los recursos humanos, la dirección y gestión administrativa y académica del centro y, los aspectos pedagógicos (Márques, 2002).

El concepto de calidad refleja sus propias características desde el sujeto que lo conceptualiza y la posición en la que se ubica; es diferente la mirada de quien ofrece un servicio a quien lo recibe, además de considerar el referente teórico-epistemológico de cada una de las personas, por lo que este término se percibe como una dimensión diversa y multicausal (Tobón, 2006).

Concretamente en el ámbito educativo, la calidad también es medida a través de los ojos del cliente, es decir de los estudiantes, pues finalmente son ellos los beneficiados o no con el servicio que reciben.



## Las competencias y la calidad en el ámbito educativo

**E**l concepto de competencias en la actualidad tiene mayor auge en las instituciones educativas, pues a través de ellas se pretende proveer al estudiante de las siguientes tres grandes esferas: conocimientos (conceptos, teorías y leyes) habilidades y destrezas, y la última son actitudes, valores, intereses, motivos y modos de actuación.

A continuación se presentan diferentes aportaciones teóricas de autores y organismos que permiten caracterizar este término de una manera holística e integral.

Menciona que las competencias son el conjunto de conocimientos que al ser utilizados mediante habilidades de pensamiento en distintas situaciones, generan diferentes destrezas en la resolución de los problemas de la vida y su transformación, bajo un código de valores previamente aceptados que muestran una actitud concreta frente al desempeño realizado, es una capacidad de hacer algo (Frade, 2008).

Para la ANUIES (2000), las competencias constituyen el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas, tanto específicas como transversales que debe reunir un titulado para satisfacer plenamente las exigencias sociales. Las competencias son las capacidades que una persona desarrolla de manera gradual durante todo el proceso educativo, y son evaluadas en distintos momentos.

De acuerdo a la OCDE (2000), una competencia va más de conocimientos y destrezas. Involucra la habilidad de enfrentar demandas complejas, apoyándose en y movilizando recursos psicosociales (incluyendo destrezas y actitudes) en un contexto en particular.

Según Zabalza (2003), consiste en el conjunto de conocimientos y habilidades que los sujetos necesitamos para desarrollar algún tipo de actividad.

Por lo tanto, es necesario retomar el concepto de Perrenoud (2002), que menciona la importancia de movilizar los saberes, para llevar a cabo desempeños eficientes.

No basta con saber, es necesario saber hacer y saber ser.



Con base en lo anterior, cada competencia deberá contribuir para el resultado de logros tanto individuales como colectivos, proporcionar a los individuos herramientas que les permitan enfrentar con eficacia y eficiencia las demandas de la sociedad, así como ser relevante para todos los individuos (OCDE, 2000).

Partiendo de los conceptos anteriores, el hablar de competencias, deja atrás una visión reduccionista y se reafirma la postura teórica desde una perspectiva holística, global e integradora; en la cual se lleva a cabo un proceso dialógico que permite movilizar los elementos de una competencia; a partir del saber (conocimientos, teorías y leyes); el saber hacer (habilidades y destrezas), y el saber ser (valores, actitudes y modos de actuación); dando respuesta a lo que Díaz Villa (2006) establece como saber qué, saber cómo y ser capaz.

Lo anterior se vincula con el Informe de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI, el cual establece cuatro pilares de la educación que permiten caracterizar los aprendizajes del modelo educativo actual: aprender a conocer, es decir, adquirir los instrumentos de la comprensión; aprender a hacer, para poder influir sobre el propio entorno; aprender a vivir juntos, para participar y cooperar con los demás en todas las actividades humanas; por último, aprender a ser, un proceso fundamental que recoge los elementos de los tres anteriores (Delors, 1996).

La integración de los cuatro pilares permiten conceptualizar al hecho educativo como un proceso en construcción permanente, donde es fundamental que el individuo desarrolle competencias durante toda la vida, y de esta manera adquiera las herramientas que le permitan resolver con eficacia y eficiencia las situaciones que se le presenten en forma pertinente; por lo tanto el ser, el quehacer y del deber ser, constituyen el núcleo central del nuevo concepto de calidad.

Ya que con base a las características de la sociedad de la información y la sociedad del conocimiento, la necesidad del aprendizaje permanente se ha convertido en una prioridad para el ser humano, encontrándose diversas opciones que respondan a sus intereses y características.



Esta demanda social, ha tenido como resultado la expansión global del conocimiento, la masificación de la cobertura en educación, la diferenciación institucional y su mercantilización (Rama, 2011).

Encontrando marcadas diferencias entre los distintos programas que se ofrecen en las diversas disciplinas, así como en la diversidad de modalidades: presencial, semipresencial y virtual; en cuanto al acceso, permanencia y egreso, así como a las competencias profesionales de sus estudiantes y egresados.

Al identificar como nuevos elementos de la sociedad del siglo XXI la masificación y la expansión institucional, surgen nuevos escenarios, que transforman y enriquecen el concepto de calidad educativa, y existe por lo tanto, una transición de un paradigma tradicional con una visión un tanto simple, reduccionista y focal en donde la cualidad era intrínseca de los productos; a un paradigma holístico, global y complejo, el cual se orienta hacia la utilidad de los saberes (Tobón, 2006).

Es por ello que adquiere una relevancia fundamental la correlación existente entre la calidad educativa y el enfoque por competencias, pues es necesario generar las adecuaciones pertinentes para alcanzar los nuevos estándares de calidad que permitan desarrollar las competencias en los individuos.

Por lo tanto, las innovaciones pedagógicas, modelos y paradigmas educativos que han surgido recientemente, se orientan más hacia el aprendizaje que hacia la enseñanza, centrándose en los procesos y en los resultados más que en los productos, dejando atrás la reproducción para generar autonomía en el estudio a partir de un trabajo por competencias, el cual le permite al individuo establecer vínculos entre los elementos teóricos con los prácticos, así como encontrar un significado y sentido a su quehacer laboral y actualización académica (Rama, 2011).

Las características que definen a los nuevos modelos educativos ofrecen herramientas para que los individuos movilicen sus conocimientos, habilidades, destrezas y modos de actuación de tal forma que les permitan responder con eficacia a una situación



específica; y de esta manera fortalecer las competencias para aprender a aprender; afirmando con ello que la educación no es un proceso que termina, sino que se enriquece a lo largo de la vida, por lo tanto se requiere de una actualización permanente.

Anteriormente se generaba una relación entre lo que se propone y lo que se ofrece al establecer la articulación entre los saberes, los procesos y las demandas; en la actualidad se requiere incorporar la eficacia, eficiencia y pertinencia como componentes de la calidad, los cuales se relacionan con la empleabilidad de los saberes y las personas en contextos específicos que permiten establecer una relación clara entre el ámbito académico y el ámbito laboral (Rama, 2011).

Tomando como base el enfoque por competencias que permite dar sustento a la calidad educativa, ésta no se focaliza desde un paradigma teórico exclusivo, como suele ser el constructivismo, el pragmatismo o el conectivismo; sino que constituye la síntesis de algunos elementos de estos y otros paradigmas, donde se trabaja desde la teoría de la complejidad que se asocia a la diversidad de los saberes y de otros paradigmas epistemológicos, al establecer relaciones entre las diversas disciplinas, por lo tanto, ya no se miden únicamente los procesos de enseñanza, sino el efectivo aprendizaje, a partir de la movilización de las competencias (Morín, 2001).

Este nuevo paradigma educativo basado en el enfoque por competencias y la teoría de la complejidad, se caracteriza por los siguientes rasgos analizados desde la postura de Frade (2008):

- El maestro ya no transite conocimientos, sino que facilita que el sujeto aprenda.
- Se trabaja a partir de situaciones didácticas en donde se ponen en juego una serie de competencias que es necesario movilizar para resolver las problemáticas planteadas.
- El estudiante se convierte en el protagonista de su proceso, a partir del análisis, síntesis de la información que se presenta.
- El trabajo colaborativo se convierte en una herramienta fundamental para el aprendizaje, ya que permite al estudiante presentar su punto de vista sobre determinado tema, argumentar su postura, discutir, proponer y cuestionar.



● La evaluación se lleva a cabo antes, durante y después del proceso de enseñanza – aprendizaje, acompañada de un proceso metacognitivo que permite al alumno valorar sus procesos y plantear nuevas estrategias de mejora.

Los elementos anteriores permiten definir la calidad como una categoría compleja, y expresión de la interacción de las competencias adquiridas, asociadas a las respectivas pedagogías, en función de las demandas sociales (Rama, 2011).

Esta afirmación, establece criterios para valorar la calidad educativa tomando como punto de partida el nivel educativo, la modalidad en la cual se lleva a cabo, así como los resultados generados.

La calidad no se reduce a un producto, es necesario plantearla desde un proceso dinámico y multidimensional que requiere considerar tanto los procesos como los productos, se apoya en la retroalimentación continua y se basa en criterios objetivos (Tobón, 2006).

Es necesario considerar que para llevar a cabo procesos de evaluación de calidad educativa, se requiere tomar como punto de partida el contexto en el que se esté trabajando, el nivel educativo, así como la modalidad; e identificar las variables, dimensiones e indicadores que serán la base para valorar el saber, el saber hacer y el saber ser; y a partir de los resultados generados, diseñar propuestas de mejora oportunas y pertinentes.

De este modo, es importante reflexionar que evaluar la calidad educativa desde una modalidad presencial y una modalidad virtual requieren de parámetros distintos, que den respuesta al modelo pedagógico en el que se sustentan, a sus fines y objetivos, y a los perfiles de ingreso y egreso que caracterizan a los estudiantes en cada una de las modalidades, destacando en la modalidad virtual un proceso andragógico, el cual se caracteriza por recuperar la experiencia del adulto, así como articular la teoría con la práctica, por lo tanto, las competencias que se buscan evidenciar en el perfil de egreso tienen sus propios rasgos.

En este sentido es relevante considerar los cinco pilares de la calidad



educativa virtual que proponen Lorenzo y Moore 2002 citados por Aguado Román (2008), el primero efectividad en el aprendizaje, satisfacción del estudiante, satisfacción de los profesores, relación costo y efectividad de la propuesta formativa, y el acceso entendido en términos de proveer medios apropiados

Según Ardilla, (2011), para establecer la calidad de un curso virtual, es necesario reconocer que la formación en ambientes virtuales es considerada de calidad cuando potencia en el estudiante el desarrollo de sus máximas capacidades para interactuar e interrelacionarse con docentes y compañeros, y aprender en un ambiente educativo mediado por las tecnologías de la información y la comunicación

Los indicadores de calidad, han de proveer todas las herramientas y procedimientos para establecer si corresponde a la concepción teórica general de la formación en el ambiente virtual, para luego aplicar un sistema de evaluación que permita valorar si se cumple o no con el diseño para estandarizar y sistematizar la calidad.



## Conclusiones

**E**l enfoque por competencias y el pensamiento complejo permiten identificar de una manera más integral el término de calidad, el cual adquiere relevancia cuando es contextualizado y responde a las características y demandas de la sociedad en un momento histórico, estableciendo criterios de eficacia, eficiencia y pertinencia.

Actualmente frente a los cambios acelerados que se viven en la sociedad de la información y del conocimiento, es fundamental generar programas de calidad tanto en la modalidad presencial como en la virtual que se adapten a las necesidades e intereses de los estudiantes, y les den respuesta a las problemáticas que se plantean en sus diferentes espacios laborales, académicos y personales.

Las competencias constituyen entonces el punto de encuentro de las diferentes miradas de la calidad educativa, pues se vincula con el desempeño exitoso del individuo para resolver las situaciones problemáticas que se les presentan, por lo tanto, es necesario hacer una valoración de los saberes de los estudiantes antes, durante y después del proceso de enseñanza aprendizaje, y de esta manera realizar los ajustes que se consideren pertinentes.



## María Guadalupe Veytia Bucheli

Doctora en Gestión Educativa.

Universidad Virtual del Estado de Guanajuato.

Profesor de tiempo completo de la División de Investigación y Postgrado.



## María Mercedes Chao González

Doctora en Pedagogía.

Universidad Virtual del Estado de Guanajuato.

Profesor de tiempo completo de la División de Investigación y Postgrado.



## REFERENCIAS

Aguado Roman, G. (2008). Cómo valorar la calidad de la enseñanza basada en TIC. España: Grao.

ANUIES (2000). La educación superior en el Siglo XXI, líneas estratégicas de desarrollo, una propuesta de la ANUIES. México. Disponible en:  
[http://www.anui.es/servicios/d\\_estrategicos/documentos\\_estrategicos/21/sXXI.pdf](http://www.anui.es/servicios/d_estrategicos/documentos_estrategicos/21/sXXI.pdf)[Consulta Junio, 2012].

ARDILLA RODRÍGUEZ, Mireya. (2011). Indicadores de calidad de las plataformas educativas digitales. Educación y Educadores. Vol. 14 No. 1 Universidad de la Sabana. Cundinamarca, Colombia. Disponible en:  
<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=83418921011>

CARDOSO ESPINOSA, Edgar Oliver & CERECEDO MERCADO, María Trinidad. (2011) Propuesta de indicadores para evaluar la calidad de un programa de posgrado en Educación. Vol. 13 No. 2, 2011. En: Revista Electrónica de Investigación Educativa. <http://redie.uabc.mx/vol13no2/contenido-cardosocerecedo.html>

CROSBY, Philipe. (2009). La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad. Cómo administrar la calidad de manera que se convierta en fuente de utilidades para su negocio. México: Grupo Editorial Patria.

DELORS, Jaques. (Comp). (1996). La Educación encierra un tesoro. México. UNESCO.

DEMING, Edwars. (1986). Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Madrid: Cambridge UniversityPress.

DÍAZ VILLA, Mario. (2006). Flexibilidad y Educación Superior en Colombia. Colombia: Instituto Colombiano para el fomento de la Educación Superior.



FRADE RUBIO, Laura (2008). Desarrollo de competencias en educación: desde preescolar hasta bachillerato. México. Mediación de Calidad. S.A. de C.V.

Heizer, J. y Render, B. (2004). Principios de administración de operaciones. México: Pearson Educación. Disponible en : [http://books.google.com.mx/books?id=jVlwSsVHUfAC&pg=PA9&lpg=PA9&dq=administraci%C3%B3n+%2B+Taylor+%2B+calidad+%2B+ford&source=bl&ots=FnDacY2p1G&sig=MhSHA3KSBhPf5EmHcnvKSb\\_pi28&hl=es&sa=X&ei=CHFGUlfPNe71igLZplGgDw&ved=0CC0Q6AEwAA#v=onepage&q=administraci%C3%B3n%20Taylor%20calidad%20ford&f=false](http://books.google.com.mx/books?id=jVlwSsVHUfAC&pg=PA9&lpg=PA9&dq=administraci%C3%B3n+%2B+Taylor+%2B+calidad+%2B+ford&source=bl&ots=FnDacY2p1G&sig=MhSHA3KSBhPf5EmHcnvKSb_pi28&hl=es&sa=X&ei=CHFGUlfPNe71igLZplGgDw&ved=0CC0Q6AEwAA#v=onepage&q=administraci%C3%B3n%20Taylor%20calidad%20ford&f=false)

ISHIKAWA, Kaoromu. (1997). ¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa. Bogotá: Grupo Editorial Norma.

IZAR LANDETA, Juan Manuel y GONZÁLEZ ORTIZ, Jorge Horacio. (2004). Las 7 herramientas básicas de la calidad. México. UASLP (Universidad Autónoma de San Luis Potosí).

MARQUES GRAELLS, Pere (2002). Calidad e Innovación Educativa en los Centros. Disponible en: [\\_http://peremarques.pangea.org/calida2.htm](http://peremarques.pangea.org/calida2.htm) [Consulta Agosto, 2012]

Morin, E. (2001). Los siete saberes necesarios para la educación del futuro. Barcelona: España. Paidós.

OCDE (2000). La definición y selección de competencias clave. Resumen ejecutivo. Disponible en: <http://www.deseco.admin.ch/bfs/deseco/en/index/03/02.parsys.78532.downloadList.94248.DownloadFile.tmp/2005.dscexecutivesummary.sp.pdf>

Pérez Juste, R.; López Ruperes, F.; Peralta, Ma.D., Municio, P. (2004). Hacia una Educación de Calidad. Gestión, Instrumentos y Evaluación. Madrid: Narcea.

PERRENOUD, Philipe. (2002). Construir competencias desde la escuela. México: Oceano.

RAMA, Claudio; DOMINGUEZ GRANADA, Julio. (2011). El aseguramiento de la calidad en la Educación Virtual. Perú. Virtual Educa.

TOBÓN, Sergio; RIAL SÁNCHEZ, Antonio; CARRETERO, Miguel Ángel; GARCÍA, Juan Antonio. (2006). Competencias, Calidad y Educación Superior. Colombia: Alma Mater, Magisterio.

ZABALZA, Miguel Ángel (2003). Competencias docentes del profesorado universitario. Calidad y desarrollo profesional. Madrid, España: Narcea.