**1 – CONCEPTO DE CALIDAD**

La **calidad** es una cualidad y propiedad inherente de las cosas, que permite que éstas sean comparadas con otras de su misma especie. La definición de calidad nunca puede ser precisa, ya que se trata de una **apreciación subjetiva**.

Dentro de la formación podemos distinguir 3 categorías del concepto de calidad:

* **Conformidad:** La calidad surge en el escenario organizativo de la Sociedad Industrial en el contexto de la producción en serie donde se necesita homogeneizar procesos y productos. Los estándares son fácilmente alcanzables si se tiene claro lo que demanda el cliente y se mantiene esta demanda.

La calidad normativa o de conformidad de la formación 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 sería el nivel mínimo de calidad de un formador, de un programa o de una institución de formación (eficiencia), que por lo menos reúne unos requisitos asumidos de forma consensuada por expertos internos y externos.

* **Satisfacción de las expectativas del cliente:** Es el concepto básico de la calidad que se maneja en la Sociedad de la Información. Se trata de definir las expectativas del cliente como criterio de calidad, dejándose guiar más por imágenes o percepciones que por las características intrínsecas de los productos o resultados.

En el ámbito de la formación se aplica a la calidad de la formación a través de la adaptación de los contenidos a las necesidades, expectativas, motivaciones vitales y de formación de la comunidad educativa. Es el nivel que ahora se está pidiendo ante la diversidad a los profesionales.

* **Excelencia:** Concepto más amplio e integrador, más polivalente y aplicable a diferentes escenarios organizativos, sirve para distintos elementos de la calidad: procesos, productos, personas, etc. Este concepto ha dado lugar al concepto de calidad de la segunda generación: **Normas ISO 9000:2000** y el **Modelo de calidad Europeo** **o de Excelencia**, que en 1999 sustituye al de **Calidad Total**.

En el campo de la formación se ve la calidad como creación de expectativas y motivaciones personales, profesionales a través de la creación de actitudes y conocimiento. No sólo por la integración global de sus elementos, sino también por que las demandas respecto de la formación exige la creación de actitudes y valores 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 por el participante a otros contextos y escenarios organizativos, y aplicable a otros problemas y soluciones y por su impacto en el entorno familiar, social y organizacional, así como el impacto laboral y tecnológico en un grupo o sector social o productivo.

**2 – CALIDAD TOTAL**

La filosofía de la Calidad Total proporciona una concepción global que fomenta la Mejora Continua en la organización y la involucración de todos sus miembros, centrándose en la satisfacción tanto del cliente interno como del externo. Podemos definir esta filosofía del siguiente modo:

* + Gestión - el cuerpo directivo está totalmente comprometido
  + de la Calidad - los requerimientos del cliente son comprendidos y asumidos exactamente
  + Total - todo miembro de la organización está involucrado, incluso el cliente y el proveedor, cuando esto sea posible.

En la formación este nivel de calidad se ve como creación de expectativas y motivaciones personales, profesionales a través de la creación de actitudes y conocimiento. Las demandas respecto de la formación exige la creación de actitudes y valores (intangibles) que sean capaces de generar conocimientos.