

EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN UN CONTEXTO DE CAMBIO DE LAS UNIVERSIDADES

Doctora Luzmila Campos de Sánchez
Vicedecana de la Facultad de Ciencias de la Educación
Representante Nacional del
C.C.A

Resumen

Actualmente las universidades se enfrentan a procesos de evaluación orientados a lograr el aseguramiento de la Calidad entendida como producción. Existe un consenso en cuanto a la necesidad de organizar la Evaluación de la Calidad en las Universidades éste se ha expresado en foros, reuniones y debates públicos, en donde se ha hecho referencia a la urgencia de iniciar este proceso y determinar las estrategias organizativas y metodológicas que serán utilizadas.

En este sentido, el aseguramiento de las universidades es el reflejo de la necesidad derivada de la exigencia social y del impacto global que provoca su mejora, adicionalmente aporta información valiosa para el proceso de reflexión que orienta a la dirección de los cambios que se deben introducir y constituye un factor activador de formación del personal para el desarrollo institucional.

La evaluación es una actividad compleja que implica un conjunto de procesos que se inicia determinando el sentido de la calidad, que surge del análisis de necesidades que posteriormente serán recogidas en la normativa general, partiendo del conocimiento de sus prioridades y de su capacidad de gestión. la anterior. Por lo tanto, es necesario proceder de manera cíclica y progresiva, con el propósito de lograr el objetivo propuesto.

Palabras claves: Aseguramiento. Calidad, evaluación, universidades

El inicio del nuevo milenio, la globalización y la organización del trabajo ha incrementado la preocupación por las transformaciones y cambios acelerados en la Educación Superior, los cuales vienen aparejados con exigencias en materia de evaluación, por lo que resulta evidente que es necesario dar respuesta. Sin embargo, las instituciones universitarias, no están preparadas, ni organizadas para adoptar nuevas formas de gestión más eficaces

cónsonas con las demandas actuales de la sociedad, el mercado laboral, la investigación y el sistema productivo que permita afrontar el vertiginoso crecimiento de sus costos.

Por lo anteriormente expuesto, se hace necesario considerar la complejidad del entorno, su funcionamiento interno y procurar la gestión de calidad, de manera que se incremente su flexibilidad de acción para el desarrollo de la autonomía institucional. Ello iniciaría un cambio en la cultura organizativa que conlleva a la evaluación como fórmula de autorregulación y rendición de cuentas, como factor determinante en la retroalimentación de los procesos de gestión de calidad, de reflexión, de desarrollo institucional y de generación de nuevos valores.

Esta gestión se produce en la medida en que seamos capaces de ordenar el nivel de todos los procesos institucionales y se logre maximizar los efectos deseados y se minimizan los no deseados, para lo cual se debe establecer un nuevo modelo organizativo basado en parámetros que orienten los procesos de evaluación y de gestión de la calidad.

Los cambios que afectarán a la educación superior en su dimensión organizativa implicarán modificaciones profundas en la concepción de la evaluación y su papel en la construcción de la calidad, ya que tiene implicaciones en los mecanismos de evaluación a todos los niveles del Sistema Universitario. Adicionalmente se orienta hacia un cambio en la cultura de la evaluación como búsqueda, análisis y utilización de la información obtenida en los procesos de gestión de la mejora de la calidad.

En este sentido, esta información evaluativa constituirá una aportación clave para entender la realidad educativa y servirá de base para la elaboración del plan de mejora.

La sensibilización es un elemento fundamental, para dedicar importantes esfuerzos a la reflexión y a la innovación, ya que las universidades como entes autónomos sienten la responsabilidad de garantizar calidad en sus procesos y productos educativos, mediante la reflexión evaluativa y la introducción de estrategias de autorregulación.

LA INICIATIVA CONJUNTA DE LA CALIDAD.

La cuestión de la calidad de la educación superior de dimensiones internacionales no es algo abstracto, sino que hay que integrarla en el correspondiente contexto político. Ya no

existen marcos políticos puramente públicos; ni siquiera en el norte de Europa. Nuestros sistemas de educación superior son de carácter mixto, igual que en otros sectores de la sociedad: son públicos y privados. Pero consideramos que existe una disonancia: los elementos de la política pública de la educación superior se limitan al Estado nacional y los elementos privados, es decir, los elementos del mercado se concentran en la dimensión internacional.

Hay políticas públicas nacionales y acuerdos en el nivel internacional: y las consecuencias que se pueden derivar de esta disociación no serán buenas. La mezcla de ámbito público y privado de las políticas (en el ámbito nacional e internacional) da lugar a un complejo entramado de actores y diseños en las políticas de educación superior: hay políticas públicas nacionales para la regulación de la enseñanza pública y privada; hay acuerdos de liberación de los servicios educativos, pero carecemos de una política pública de ámbito internacional, que supone un utilísimo instrumento para la mejora de la educación superior y que se sumaría a las políticas nacionales.

El ámbito de la garantía de la calidad es idóneo para desarrollarse en perspectiva internacional. Por ello se anima a las autoridades educativas a propiciar la elaboración de esas políticas internacionales, ya que se considera que constituirían la mejor respuesta de los gobiernos al reto de la globalización.

Desde el inicio de los procesos evaluativos siempre han existido modelos que algunos han sido eliminados y otros han servido de base para la creación de los actuales. Así se pueden mencionar *El modelo de control de conformidad*, que consistió en controlar si se aplicaban correctamente los recursos en la consecución de los objetivos.

Posteriormente, surgió la evaluación por pares, se fundamenta en un proceso de evaluación externa basada en juicios de expertos. Otro modelo lo constituye el de gestión o de "management" en el que se conciben las universidades no solo como administración pública de profesionales sino también como una empresa que produce servicios para el usuario y clientes con recursos limitados. Aquí nace la evaluación para el control de la gestión, la racionalización del presupuesto y la planificación estratégica.

Actualmente, se realiza la evaluación por acreditación, que es un proceso en el cual la institución presenta un informe relativo a su actividad al comité externo para que se emita un juicio público teniendo como base unos estándares. Este es uno de los modelos más utilizados.

ESTRATEGIAS Y PRÁCTICAS CONJUNTAS EN AMÉRICA LATINA.

Cualquiera que ha observado lo que está pasando en América Latina en los últimos años podrá darse cuenta de que se ha dado un avance extraordinario en la evaluación: se han realizado muchísimos proyectos de muy diversa naturaleza y son, por lo tanto, ya muchas las áreas y los países en los que la evaluación ya es una cuestión que está instalada, que existe claramente.

Pero de ahí a suponer que en América Latina estamos en situaciones similares a las que se dan en Europa o de que tenemos condiciones para hacer una supra evaluación sería un error. En América Latina y Caribe lo urgente generalmente nos hace olvidar lo importante y, por lo tanto, lo que trataré de enfatizar es algunos de los problemas que existen en este momento para alcanzar las condiciones para establecer esta metaevaluación.

En general en América Latina, cuando menos en el caso de México, se ha prestado más atención a tratar de evaluar lo que enseñamos, es decir, cuáles son los contenidos de los programas, cuáles son los distintos *currículos* que tenemos, cuál es la actualidad que tienen estas cuestiones, cómo enseñamos en los distintos programas académicos, cuál es la calidad de esos programas, la calidad de las infraestructuras, del profesorado. Muy pocas veces buscamos respuesta a las preguntas más profundas es cómo y para qué enseñamos; distinguir entre los distintos objetivos de un programa educativo; diferenciar entre aquel que se hace para formar técnicos de aquel que se hace para formar científicos, artistas, humanistas.

Se presta mucha atención a los primeros aspectos, la evaluación, que a los últimos; se pone más énfasis en los procesos que en las preguntas. Generalmente compartimos procesos y metodologías de evaluación, compartimos ciertas maneras de hacer las cosas,

pero rara vez analizamos las preguntas y las respuestas para esas preguntas, y rara vez se liga la evaluación de un aspecto con aquello otro, no se cierra el ciclo de evaluación.

Para avanzar hacia la metaevaluación es necesario percatarse de lo que está sucediendo en Europa, en América Latina todavía tenemos un conflicto fuerte de soberanías (no sólo manifestando en si es posible aceptar una evaluación que se hace en otro país para el mundo), sino que, también dentro de nuestro país todavía tenemos conflictos de evaluaciones entre las atribuciones de los provincias Las provincias respecto de aquellas del país como un todo, tenemos todavía que defender en muchos casos la autonomía de lo que pudiera ser la intervención estatal o gubernamental. Tenemos paradigmas y focos de atracción muy diferentes.

Existe una carencia de mecanismos y normas regulatorias que supone una dificultad adicional para la construcción de ese espacio común. Faltan las autoridades y las instituciones comunes que faciliten la convergencia, como ocurre en la Unión Europea con la Comisión, el Parlamento y el Consejo de Ministros.

ESTRATEGIAS Y PRÁCTICAS CONJUNTAS EN EUROPA Y AMÉRICA LATINA PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR.

Es interesante constatar que cuando hablamos de la calidad de la educación superior, los desafíos que afrontan los diversos países son muy semejantes. El crecimiento y diversificación de la matrícula, la reducción de los recursos públicos destinados a la educación superior, la globalización de las profesiones y la movilidad de académicos, estudiantes y profesionales, la presencia creciente del sector privado en la oferta de carreras y programas, entre otros fenómenos sociales significativos, han tenido un impacto evidente sobre los sistemas de educación superior y han obligado a poner en el centro de la agenda de los distintos países el tema de la calidad.

Por ello, tiene mucho sentido que exploremos instancias que promuevan y faciliten la colaboración tanto entre países de una misma región, como entre regiones del mundo. Sin embargo, se trata de una tarea que, además de representar un desafío interesante, es difícil, por diversas razones.

Hablamos de la calidad en la educación superior, pero ¿qué significa “calidad” en distintos contextos nacionales, institucionales, profesionales? Hablamos de asegurar la calidad, pero ¿qué procedimientos podemos aplicar, que sean relevantes para distintos ámbitos, y que permitan dar garantías válidas en distintos contextos? ¿Ante quién rendimos cuenta de la calidad de la educación superior?

LOS DESAFÍOS DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.

Es posible encontrar respuestas aparentemente satisfactorias a las preguntas planteadas, pero cuando analizamos el tema con mayor dedicación, encontramos dificultades significativas.

¿Es posible una definición única o compartida de la calidad en la educación superior? Al revisar la bibliografía, es posible encontrar diversas definiciones:

- Calidad como ajuste a los propósitos declarados, o fitness for purpose.
- Calidad como excelencia, es decir, la formación de estudiantes sobresalientes, en contacto con académicos destacados, en un ambiente educativo de primer nivel.
- Calidad como respuesta a los requerimientos del medio.

Es posible justificar cada una de estas definiciones, pero al mirarlas con cuidado comenzamos a descubrir sus limitaciones. En efecto, el cumplimiento de los propósitos declarados puede ser enteramente insuficiente para asegurar la calidad de una institución o de un programa, si estos propósitos son, en sí mismos, pobres o limitados. Surge entonces la necesidad de ampliar el concepto al ajuste de los propósitos declarados, de que en la práctica nos conduce nuevamente al punto de partida: ¿Cuál es el patrón que pudiera aplicarse para evaluar la calidad de los propósitos declarados?

La calidad entendida como excelencia ha sido la definición tradicional y resulta claramente aplicable en una educación superior elite. Pero las dudas acerca de la calidad vienen precisamente de que los sistemas actuales de educación superior enfrentan un desafío diferente, es decir, la necesidad de educar a sectores crecientes de la población que, por definición, ya no forman parte de la elite. Cuando una de las consideraciones importantes

es ampliar el acceso a la educación superior, plantear la excelencia como sinónimo de calidad no resulta apropiado en muchos de los casos.

La experiencia internacional reconoce la importancia de la autoevaluación, de la evaluación externa y del uso de indicadores, por lo que parece sencillo determinar que éstos son elementos básicos que deben estar presentes en todos los casos. Sin embargo, nuevamente es preciso preguntarse por la pertinencia de cada uno de estos elementos en distintos contextos sociales, políticos o culturales.

LAS EXPERIENCIAS EXISTENTES.

A pesar de las dificultades, tenemos experiencias exitosas. Los países latinoamericanos han avanzado en el desarrollo de procesos nacionales de aseguramiento de la calidad, y hoy cuentan con agencias dedicadas a este fin, muchos de ellos, entre los cuales se puede mencionar a Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, México, Paraguay, Uruguay y Bolivia, están trabajando en esa dirección y en los demás países hay iniciativas en marcha que muestran que el tema no es ajeno a los sistemas de educación superior del Continente.

También hay experiencias regionales interesantes que es importante considerar y que probablemente son las que proporcionan pistas más directas y útiles para el ejercicio que queremos realizar. Me refiero al MERCOSUR Educativo y al CSUCA, SICEVAES, CCA y actualmente el surgimiento de las agencias Regionales de Acreditación en Centro América.

Esas experiencias han permitido realizar un aprendizaje valioso y son ellas las que podrían proporcionarnos pistas sobre lo que es preciso hacer para avanzar en el diseño de estrategias y prácticas conjuntas. Sin entrar a describir las dos experiencias regionales señaladas, parece importante analizar los elementos que, en cada caso, han sido significativos para su éxito.

Además, resulta importante que la acreditación se ha planteado en todos los casos como una opción para las instituciones de educación superior. No obstante, existe el temor a que se convierta en una amenaza a la autonomía institucional se reduce de manera

significativa cuando son las propias instituciones las que voluntariamente deciden desarrollar procesos de autoevaluación y trabajar por asegurar la calidad. La participación de especialistas provenientes de las universidades en las distintas etapas del diseño también contribuyó a reducir las resistencias, por cuanto constituye una indicación de la prioridad académica que se le ha asignado.

Por último, se observa que poner el énfasis en programas conducentes a la formación profesional ha sido un buen punto de partida: en general, se trata de ámbitos claramente delimitados, en los que existe una comunidad cuyos vínculos trascienden las fronteras nacionales y acerca de los cuales existe una preocupación social importante al respecto, lo que una fuente de legitimidad y valoración pública que no es posible desconocer.

Lo anterior no significa que se trate de procesos exentos de dificultades. Se requiere claridad en los objetivos, apertura a comprender culturas y estilos diferentes, generosidad para ceder en aspectos legítimamente diferentes y creatividad para encontrar soluciones cuando las cosas parecen cerrarse sin remedio. Pero es posible, y contrastarlo nos proporciona un importante punto de apoyo para ampliar la cooperación entre América Latina y la Unión Europea.

Existe un interés creciente por definir “buenas prácticas” para el aseguramiento de la calidad, que fortalecen y legitiman los esfuerzos de colaboración. Este interés se puede apreciar en iniciativas como las lideradas por INQAAHE (Red Internacional de Agencias de Aseguramiento de la Calidad), que discutió el tema en su conferencia en Dublín, en abril de 2003; por IAUP (International Association of University Presidents), que mira el tema desde las prioridades de las instituciones de educación superior; por CHEA (Council for Higher Education Accreditation) en Estados Unidos, que busca integrar los esfuerzos desarrollados en ese país; y por quienes participaron en el Seminario cuyas ponencias recogen en este volumen.

Los gobiernos de los países pertenecientes a la Unión Europea y a América Latina y Caribe han asignado una alta prioridad al tema. En efecto, el plan de acción 2002-2004 establece dos objetivos principales: promover las condiciones para la movilidad, y promover el desarrollo del aseguramiento de la calidad en el espacio UE ALC. Se trata de objetivos estrechamente relacionados entre sí, ya que la movilidad sólo es posible cuando

existe un grado suficiente de confianza en la calidad de la oferta educativa de quienes forman los profesionales que se trasladan a otro país, o de quienes reciben a los estudiantes que viajan para seguir sus estudios en un medio diferente.

TAREAS QUE ES NECESARIO DESARROLLAR

Si analizamos cuáles son las condiciones para la movilidad, observamos que una de las primeras es la de homogenizar la forma en que se debe entender el concepto de calidad. Esto no quiere decir que podamos llegar a una sola gran definición común de calidad. No me parece que esto sea posible, ni conveniente. Sin embargo, es necesario definir algunos parámetros que permitan avanzar hacia una mejor comprensión de la oferta académica de los distintos países.

Así un primer paso sería la descripción de los programas conducentes a título, en los diferentes países, o en aquellos países que estén den disposición de iniciar este proceso. Por lo tanto, algunos aspectos de esa descripción podrían ser los requisitos de entrada, el desarrollo de las competencias de egreso o titulación y otras exigencias adicionales que es preciso satisfacer para la habilitación profesional. El avance en esta dirección podría permitir explorar la existencia de una arquitectura común, al menos en algunas áreas del conocimiento o actividad profesional,

Una segunda etapa podría ser la selección de una o más áreas donde la compatibilidad parezca más factible, ya sea porque los programas son más homogéneos, o porque son más sencillos o porque su modificación parece más fácil.

Sobre esta base, se ha adelantado esfuerzos en la unificación de los créditos en los diferentes niveles. De este modo, es posible acotar y simplificar el concepto de calidad, incorporando al menos dos elementos centrales: la definición de competencias esenciales para el desempeño profesional, que proporciona un núcleo básico al que todas las carreras deberían responder, y las especificaciones que le agregan las respectivas misiones institucionales, a través de los principios y prioridades que establecen para la formación.

MEANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.

En este ámbito surgen algunos temas fundamentales, que es preciso abordar: El primero se refiere al conocimiento y acreditación de carreras en cada país. Aquí, como en otros ámbitos, existen iniciativas en curso que podemos aprovechar y promover. En efecto, IESALC ha desarrollado estudios de los mecanismos vigentes de aseguramiento de la calidad en los distintos países o subregiones latinoamericanas y estos se presentan en eventos internacionales. Se trata de un valioso insumo, que permitirá conocer en detalle el trabajo que se está realizando en todos los países.

A eso se agrega el trabajo realizado por el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) de Colombia, que ha recogido las principales semejanzas y diferencias entre los sistemas nacionales y que ha sido publicado como documento de trabajo.

Por último, la Red Internacional de Agencias de Aseguramiento de la Calidad (INQAAHE) cuenta con una base de datos que describe las principales características de sus miembros, permitiendo así el conocimiento de los mecanismos que se aplican en distintos países del mundo. La base de los datos está disponible para todos los interesados y puede consultarse en la página web de la Red (www.ingaahe.cl).

Otro estudio se refiere a la acreditación de la oferta transnacional de educación superior. Por oferta transnacional se entiende toda educación impartida –por distintos medios- en un país distinto del domicilio de la institución oferente. Puede ser mediante la instalación de sedes en otros países, franquicias o convenio, o instancias virtuales. Por definición, se trata de una oferta difícil de identificar y cuantificar, y todavía mucho más difícil de regular.

Sin embargo, un trabajo conjunto entre países importadores y exportadores de educación que permitirá contar con mayores antecedentes acerca de su volumen y características y, a partir de allí, explorar mecanismos de aseguramiento de la calidad. Se trata de un problema que vivimos con mayor urgencia y preocupación los países receptores de esta educación, pero debería preocupar también a los oferentes, por cuanto puede afectar seriamente su credibilidad y legitimidad de las acciones emprendidas en el espacio común que queremos construir.

También es importante analizar las condiciones para que sea posible avanzar hacia el reconocimiento mutuo, pero aquí también es necesario especificar claramente los aspectos que serán considerados. En efecto, podemos avanzar hacia el reconocimiento mutuo de los procesos de aseguramiento de la calidad, es decir, de las decisiones de las agencias en otros países.

Los requisitos allí se refieren esencialmente a la aplicación de procedimientos transparentes y rigurosos, consientes con las definiciones al que lleguemos con relación a las buenas prácticas. Por otra parte hemos avanzado en el reconocimiento mutuo de los programas acreditados, que a las condiciones anteriores añade el requerimiento de definir estándares comunes aquí podemos mencionar la participación de HCERES una agencia francesa que está trabajando en acción concertada con el CCA.

El tratamiento de grupos permitirá avanzar en la identificación y priorización de líneas de acción. Creo que es importante, al hacerlo, darse un tiempo para identificar y conocer las iniciativas actualmente en marcha, con el fin de no duplicar esfuerzos. Se trata de tareas importantes y urgentes. Para poder desarrollarlas de manera eficaz es preciso aprovechar lo que se ha construido en otras instancias; podremos mirar más lejos en la medida en que nos subamos sobre los hombros de quienes nos han precedido, ahorrando así tiempo y energías para destinarlas a los propósitos propios del Espacio UEALC.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

- Alarcón A, F., (s.f) *El sistema centroamericano de evaluación y acreditación de la Educación superior* (SICEVAES). ANUIES. Recuperado de http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista108_S1A4ES.pdf
- Albeiro, G., & García-Serna, L. (2012). *Una revisión teórica de la calidad de la educación superior en el contexto colombiano*.
- AUDIT, P. (2014). *Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) para las universidades centroamericanas*. Universidad de Costa Rica: CCA
- Burbano, I. S. (2015). *Recomendaciones para la Institucionalización de una política pública: Diagnóstico de la naturaleza de las políticas en la Educación Superior en Colombia*. 1992-2011. Bogotá, Colombia: Universidad Colegio Mayor Nuestra Señora del Rosario.

- Cancela, A., Sánchez, A., Gandon, R., & Rey, M. J. (2010). La gestión de calidad ante la actual dimensión universitaria en España. SCIELO, 29-36.
- CCA. (2014). Modelo SIGCCA. *Modelo de Sistema Interno de Gestión de Calidad del CCA*.
- CINDA. (2012). *Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica. Educación Superior*. Informe 2012. Universia. Santiago, Chile. Disponible en <http://www.universia.net/nosotros/files/CINDA-2012-Informe-de-Educaci%C3%B3n-Superior.pdf>
- Nieto Conde, J. (2013). *El aseguramiento de la calidad en la Educación Superior*. SELLO, 16-17.
- Tunermann B., C. (2011). *La educación superior frente a los desafíos contemporáneos*. Universidad Centroamericana. Managua, Nicaragua. Disponible en http://www.unl.edu.ar/iberoextension/dvd/archivos/panelistas/ponencia_carlos_tunermann_berheim.pdf
- UNESCO, (2015) *Declaración de Incheon, Educación 2030: Hacia una educación inclusiva y equitativa de calidad y un aprendizaje a lo largo de la vida para todos*