
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA: Modelos vigentes

Carmen Rosa Bermeo Ramírez, MBA

RESUMEN

El artículo que se presenta a continuación ofrece una selección de los conceptos de Calidad más adecuados para la tarea educativa, así como las características fundamentales, que deben tenerse en cuenta para considerar que el servicio educativo que se ofrece, presenta los requisitos mínimos de Calidad.

Asimismo, se consignan diversos modelos para evaluar la calidad de la educación en el nivel universitario, haciendo énfasis en los modelos más aplicados en América Latina, con la esperanza de brindar elementos de juicio para diseñar, elaborar y aplicar el modelo de evaluación más adecuado a la identidad de cada institución.

ABSTRACT

The article offers a selection of the most adequate Quality concepts for the educational task, as well as fundamental characteristics to be taken into consideration for every educational offer with minimum requirements of quality.

Likewise, several models to evaluate quality in education in universities are shown stressing the most used models in Latin America with the hope to give ideas for designing, elaborate and used the most convenient evaluative model for every institution.

PALABRAS CLAVE

Modelo, evaluación, dimensión, estándar, autoevaluación, acreditación .

KEYWORDS

Model, evaluation, dimension, standard, self-evaluation, accreditation .

INTRODUCCIÓN

La aplicación del Enfoque de Calidad Total, iniciada en el mundo empresarial, ha sido tomada por el servicio de la educación como un referente, para realizar un mejoramiento progresivo y sostenido del servicio en mención. Se afirma que todo en el mundo ha evolucionado, a excepción de la educación escolarizada o presencial.

Hoy, en un movimiento sin precedentes y a nivel mundial, se evidencia un interés inusitado por mejorar la educación en todos sus niveles; por lo que han surgido diferentes propuestas para mejorar el servicio educativo y lograr un servicio de calidad, tomando en cuenta todos sus componentes; y, consecuentemente, ha surgido también, la necesidad de evaluar esta calidad, constituyendo una aspiración legítima en este mundo cambiante, y en esta era del conocimiento.

La educación, base del progreso, del adelanto de las ciencias, la tecnología y las artes, entre otros aspectos del saber humano, ha estado pasando por momentos de crisis. En especial en los aspectos ético y axiológico. La propuesta de aplicar calidad total, se convierte en una acción deseable y necesaria.

El enfoque de Calidad Total

El enfoque de Calidad Total, aparecido en el mundo empresarial es más una filosofía de vida, que una propuesta de gestión administrativa. Implica todo el accionar de quienes la conocen y practican, una

persona de Calidad, tiene una autoestima equilibrada, cuida su salud, cuida su presentación, cuida su entorno, practica valores y disfruta de la vida en forma saludable y satisfactoria, es pues, una concepción profundamente humana, que se inicia con el cambio sustancial e integral de la persona.

Entonces, la Calidad comienza con la persona humana, es decir, que para cambiar la empresa, es necesario cambiar a las personas, en mentalidad, actitudes, forma de relacionarse, de producir; en fin, en aspectos sustanciales de su vida laboral y social.

Estas afirmaciones fundamentan la necesidad de aplicar este enfoque a los procesos educativos, por lo que se ha desarrollado en el mundo una corriente destinada a mejorar la educación en base a esta propuesta, razón por la cual existen numerosos conceptos, estrategias, procesos, instrumentos, etc.

A continuación se citarán algunos de los conceptos de calidad, más adecuados al tema educativo.

Concepto de Calidad

Pérez Torres (2006) afirma que "Calidad es la adecuación del producto o servicio al fin que se destina, conforme a la demanda del cliente. El objetivo principal consiste, no sólo en conseguir calidad en la atención al cliente, sino también en lograr la excelencia en el servicio".

"Calidad es conformidad con los requisitos" (Philip B., Crosby).

"Calidad es la medida en que un producto específico se ajusta a un diseño o especificación" (Harold L., Gilmore).

"Calidad es aptitud para el uso" (Q. M., Juran).

"Calidad total e liderazgo de la marca, (o institución) en sus resultados, al satisfacer los requisitos del cliente, haciendo desde la primera vez, bien lo que haya que hacer" (Westinghouse).

Como se puede apreciar, los conceptos presentados aparentan ser diferentes; sin embargo, todos ellos apuntan hacia un mismo fin: satisfacer plenamente las expectativas del cliente y lograr la excelencia en el servicio.

Por otra parte, cabe mencionar el punto de vista de Camison, C.; Cruz, S.; González, C. (2007), quienes

ponen de manifiesto diferentes enfoques del concepto de Calidad, los que se presentan a continuación :

- El concepto de calidad como excelencia, que implica, en sentido absoluto, "lo mejor", "lo más brillante" o "el poseer los estándares más altos". Se dice que un producto es excelente cuando posee los máximos estándares de calidad en todas sus características.
- El concepto de calidad como eficacia, entendida en el sentido de que la principal prioridad de la empresa debe ser satisfacer las expectativas de los clientes; que, en el caso de la educación, son los alumnos, los padres de familia, la comunidad, las instituciones que recibirán a los egresados y el Estado en su conjunto.
- El concepto de calidad como satisfacción de expectativas, que va del concepto clásico de calidad en sentido "objetivo"; es decir, la exigencia de que el producto o servicio, cumpla con sus especificaciones, hacia un concepto "subjetivo" de calidad basado en la percepción del cliente. La satisfacción de las expectativas de los clientes tiene un alto componente subjetivo, por dos razones: los consumidores tienen diferentes necesidades y expectativas, y por otra parte, esas necesidades y expectativas están influidas por diversos factores, tales como: experiencias previas, publicidad, marca, recomendaciones de otras personas, etc.
- El concepto de calidad total que implica una concepción multidimensional del término, ya que incorpora los conceptos citados y, que, por lo tanto, se aplica a productos, servicios, procesos y a la empresa en su conjunto, considerando, inclusive a las personas que laboran en ella.

Habiendo puntualizado la concepción teórica del presente artículo, se hace necesario revisar conceptos más específicos, relacionados al tema.

Dimensiones de la Calidad

Parasuraman, Zeithami y Berry (1985), consideran que, los consumidores utilizan siempre los mismos criterios para evaluar su calidad. En su modelo se incluyen los siguientes 10 factores o dimensiones de la calidad de un buen servicio:

Fiabilidad: seriedad y consistencia del servicio.

Capacidad de respuesta: voluntariedad de los empleados para proporcionar el servicio y proveerlo con rapidez.

Profesionalidad: posesión de las destrezas y conocimientos necesarios para ejecutar el servicio.

Accesibilidad: proximidad y facilidad para contactar con el servicio.

Cortesía: atención, consideración, respeto, y amabilidad del personal de contacto.

Comunicación: mantener a los consumidores informados, utilizando un lenguaje que puedan entender y escucharlos.

Credibilidad: honestidad, veracidad, en la prestación del servicio.

Seguridad: inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

Comprensión del cliente: esforzarse por entender y conocer las necesidades de los clientes.

Tangibilidad: evidencias físicas del servicio.

Otra propuesta que se presenta en este aspecto que corresponde al estudio es la de Garvin, citado por Miranda, Chamorro y Rubio (2007), él desarrolló una visión conceptual de la calidad, sugiriendo que la calidad de un producto o de un servicio se compone de ocho dimensiones:

Rendimiento: hace referencia a las características primarias del producto o servicio.

Presentación: serie de características secundarias que complementan a las anteriores, configurando el servicio o producto, qué tanto trae.

Confiabilidad: se refiere al rendimiento y las presentaciones esperadas de un producto durante un periodo de tiempo. Que en cualquier momento va a servir.

Conformidad: es el grado en que un producto, su proceso de fabricación y/o su diseño se ajustan a unos estándares. Seguridad que brinda el producto.

Durabilidad: está relacionada con la vida útil del producto.

Utilidad: tiene que ver con la rapidez y facilidad de reparación.

Estética: el aspecto, tacto, gusto y olor de un producto.

La ética: se refiere a la respuesta y la relación del cliente ante las características del producto.

Calidad de la educación

La calidad de la educación se ha constituido en una urgencia y en un factor insustituible para lograr el desarrollo. Gómez (2000), afirma que "el concepto de calidad de la educación es polisémico, multidimensional y contextualizado. Alude a un rasgo o atributo de lo educativo, referido a distintos niveles (macro y micro) y a múltiples dimensiones de cada nivel; además, expresa concepciones de la educación, valores o criterios no siempre

coincidentes. El punto focal de su acción es la educación definida como instancia de construcción y distribución del conocimiento socialmente válido".

Una educación de calidad es aquella que promueve:

- La construcción de conocimientos psicológica, social y científicamente significativos.
- El desarrollo de procesos de pensamiento y estrategias cognitivas que le permitan al sujeto "aprender a aprender".
- La apropiación de instrumentos para participar en la vida económica, política y social, contribuyendo a la construcción de un modelo social democrático.
- El desarrollo de habilidades básicas que posibiliten al educando, la inserción en condiciones adecuadas en el nivel siguiente del sistema educativo o la incorporación a la vida activa.
- La aplicación del conocimiento para operar sobre la realidad.
- La posibilidad de la duda y la discusión.
- La consideración de las características propias del sujeto de aprendizaje, en sus aspectos cognitivos, socio afectivos y psicomotrices.
- El crecimiento profesional del docente.

Por otra parte, Illescas, Cabezas y Diener (2000), opinan que la Calidad de la educación se revela en:

- La calidad de los profesores, a través de los diversos sistemas de selección, promoción y nombramientos.
- La calidad de los estudiantes, a través de sistemas de admisión selectiva, exámenes y pruebas, becas y premios.
- La calidad de la investigación, a través de la financiación y ayudas a los proyectos de investigación, los índices de citaciones y publicaciones, evaluaciones internas y externas periódicas.
- La calidad de los planes de estudio, de los cursos y de la enseñanza en general, a través de la evaluación o la acreditación de programas y de cursos, de cuestionarios a los estudiantes, de evaluación de los profesores, de programas de formación en habilidades docentes.
- La calidad del personal de administración y servicios, a sistemas de selección y formación.

Por lo expuesto, el enfoque de calidad ofrece una oportunidad y una tecnología definitivamente útil, para la mejora continua de los procesos educativos.

Evaluación de la calidad de la educación

Considerando la importancia de aplicar los principios y estrategias de calidad al sector educación, se hace necesario generar un proceso para evaluar los logros de esta nueva situación, razón por la cual surge el tema de evaluación de la Calidad.

La Evaluación de la calidad es un conjunto de acciones secuenciales e interrelacionadas, que se practican con la intencionalidad de emitir juicios de valor acerca de las acciones, condiciones, logros, impacto y resultados de los procesos realizados para obtener un bien o un servicio.

En referencia al tema, Garduño (1999), afirma que: "Generalmente se entiende la evaluación como una actividad científica cuyo resultado se expresa como un juicio sobre el mérito o valor de un objeto o servicio... Cuando se expresa la calidad de un objeto como un juicio, inmediatamente se establecen, cuando menos, tres supuestos: 1) una referencia a ciertas características del objeto; 2) un conocimiento real o inferido de la persona que lo expresa sobre la participación de las características y sus relaciones; y 3) una comparación del objeto con algún tipo de referente o con otros objetos similares... Así, cuando nos referimos a la evaluación de la calidad de la educación la podemos expresar como un juicio de valor sobre un atributo o un conjunto de atributos acerca de los insumos, procesos, resultados o productos educativos, o de las relaciones entre ellos. Entendida de este modo, la calidad requiere un juicio valorativo que viene dado por la evaluación. La evaluación es lo que nos permite calificar lo adecuado, lo bueno, lo malo, etc., de los atributos de la educación".

Modelos de evaluación de la calidad

Para G. Pose (2002), la evaluación institucional es un proceso permanente e integrador, que se desarrolla dentro y/o fuera de la institución, a los efectos de favorecer la calidad educativa mediante juicios de valor, dando bases para la toma de decisiones. Se configura como una práctica reflexiva, sistemática y autorreguladora que se sustenta en sus tres ejes fundamentales: el axiológico, el teórico y el metodológico.

Las nomenclaturas de la Evaluación Institucional están vinculadas con los diferentes modelos de Evaluación de la Calidad de la Educación. Según Escudero (1997: 2-3), sugiere la existencia de cinco grandes agrupamientos de los modelos de evaluación

de centros, estos son:

- Los que enfatizan los resultados (outputs).
- Los que enfatizan los procesos internos a la propia organización.
- Los que postulan criterios mixtos e integradores.
- Los que se centran sobre los aspectos culturales de la organización.
- Los que intentan evaluar la capacidad de la propia organización para auto transformarse.

La tesis (De Miguel; 1997), después de analizar los bloques de modelos extiende a ocho los agrupamientos, mantiene los cinco anteriores y agrega los siguientes:

- La relación entradas -salidas (inputs -outputs).
- Los aspectos técnicos de la organización.
- La relación organización factores humanos.

Sin embargo, la nomenclatura que prevalece en la literatura especializada en este tema, es la de cuatro grandes tipos de modelos de evaluación:

Modelo de entrada -salida

El modelo se funda en un conjunto de variables que contribuyen, con las características iniciales de los alumnos de tipo personal (inteligencia, autoconcepto, etc.) o social (nivel socioeconómico y cultural), a la determinación del rendimiento educativo. Se añaden a las características de los alumnos, las de la institución, sin tener en cuenta la contribución de los procesos educativos que tienen lugar en la escuela. Este modelo según la apreciación de la autora, no recoge todas las variables de forma integrada, sino que las va añadiendo a medida que las va necesitando, por eso no lo tiene en cuenta en su investigación.

Modelo de análisis interno de centros

Se apoya en el análisis intrínseco de la organización, de sus estructuras, de su funcionamiento y de la satisfacción de sus miembros. En este modelo, constituyen elementos esenciales la gestión y la dirección de los centros, la dirección didáctica del aula y, especialmente, el clima institucional.

Aunque las variables que propone este modelo son importantes, se comprueba que son insuficientes para las necesidades de una institución educativa, no tiene presente, entre otras, las variables relacionadas con la experiencia de los docentes y la participación de las familias.

Modelo orientado al cambio

Este modelo no tiene en cuenta la relación entre variables. Se pone especial interés en el contexto concreto que se evalúa. La autoevaluación constituye el centro de este modelo, pero considera solo una parte de lo que se pretende evaluar, no cuenta con variables suficientes para implicar a los evaluados y sólo asume la autoevaluación, dejando fuera otras actividades importantes para que la evaluación se concrete de forma integral.

Modelo de contexto - entrada - proceso - producto.

El modelo incorpora las variables de tipo socio familiares y personales, de docentes y alumnos, las variables contextuales, las del proceso de enseñanza - aprendizaje que tienen lugar en el entorno y en el centro.

La diferencia con la clasificación anterior radica en que no solamente es mayor el número de variables sino la relación que se establece entre ellas. La escuela y el contexto no se consideran sólo como un componente más, sino que ejercen un tipo preciso de efecto en combinación con el resto de las variables en el rendimiento y la formación de los alumnos.

El trabajo desarrollado por Scheerens (1990), aporta los indicadores principales que se indican a continuación:

Contexto. Comprende las medidas de la administración educativa, el grado de escolarización, variables como: el tamaño del centro, la composición del alumnado, el tipo de centro y la zona donde está instalado (rural o urbana), así como el currículo y las teorías pedagógicas imperantes.

Entrada. Incluye la experiencia docente, características del estudiantado, el gasto por alumno, recursos escolares.

Procesos. A nivel de centro: la dirección del proceso docente educativo, el cumplimiento de objetivos orientados al rendimiento académico, el liderazgo, el trabajo en equipo del profesorado, las expectativas sobre el rendimiento de los alumnos, participación de los padres en los procesos de la escuela y las relaciones interpersonales entre todos los miembros. A nivel de aula: el tiempo dedicado a las tareas escolares, las actividades de enseñanza, el seguimiento a las dificultades y el esfuerzo de cada uno por mejorar según su diagnóstico.

Productos. Situación académica del alumno en

función del rendimiento previo, y la capacidad para avanzar progresivamente, o sea, los resultados del aprendizaje y formación de los alumnos a través de la eficiencia interna y externa.

Como se ha podido notar, existen diversos modelos de evaluación de instituciones educativas. Los analistas recomiendan escoger el que más se adecue a la realidad y naturaleza de la institución. Al respecto, Figueroa Moliona, Roberto; Utría Echevarría Carlos y Colpas Castillo, Rafael (2009), afirman que "No existe un modelo único de evaluación que pueda aplicarse en cualquier país. Es preciso tener en cuenta su realidad social, cultural y política; y analizar los aspectos que favorecen o dificultan su implantación".

MODELOS NACIONALES

El Modelo Peruano de Evaluación de la Calidad de las carreras universitarias

En nuestro país, para atender esta situación, se crea el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), Ley N° 28740, que fue promulgada el 19 de mayo de 2006; y el 09 de julio de 2007 se aprobó su Reglamento, D. S. N° 018-2007. Establecida la normatividad correspondiente, el 30 de noviembre de 2007 se instala el Directorio del Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (CONEAU), el órgano operador encargado de la Educación Superior Universitaria. Entre las funciones principales que se le atribuyen, está la de elaborar el Modelo de Calidad para la Acreditación de Carreras Profesionales Universitarias (2008), afirmando que: "Las universidades deben buscar la calidad tanto en el cumplimiento de los procesos en sus programas de innovación tecnológica como en los proyectos educativos que ofrezcan."¹

El 31 de marzo de 2008 se publicaron el D.L NQ998 y la R. M. N° 0173-2008 -ED; y el 3 de julio, el correspondiente Reglamento. Como consecuencia, se desarrolló el Modelo de Calidad para la Acreditación de Carreras Profesionales Universitarias (2008).

Este modelo "está basado en el enfoque sistémico, aplicando en cada uno de los procesos involucrados del Ciclo Deming: planificar - hacer - verificar - actuar. Está diseñado de tal modo que se convierte en un instrumento para la mejora de la calidad de las carreras universitarias y, a la vez, para un mejor control de los procesos que implementará el CONEAU para la Acreditación." (CONEAU, 2008).

En referencia a este documento, el organismo creador afirma que:

"La gestión de la carrera profesional está orientada a evaluar la eficacia de la gestión institucional y administrativa, incluyendo mecanismos para medir el grado de coherencia y cumplimiento de su misión y objetivos, así como también el desarrollo de aquellos que promuevan la mejora continua.

Cada uno de los factores, criterios e indicadores, se establecieron tomando en cuenta los lineamientos del Proyecto Educativo Nacional, así como otros documentos relacionados con la realidad nacional, y la evolución de los estudios superiores en el país y el mundo, la competitividad y la responsabilidad social.

En tal sentido, se espera que la evaluación de la calidad tenga en los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección social, gestión administrativa, financiera y de recursos, y los resultados obtenidos a partir de ellos, el sustento para la mejora continua de la formación profesional del individuo, que lo lleve a convertirse en actor principal del desarrollo sostenible de la sociedad.

El 13 de octubre del mismo año, el directorio del CONEAU aprobó el "Modelo de Calidad de Carreras Profesionales Universitarias y los Estándares de la Carrera Profesional de Educación", modelo que comprende 03 dimensiones, 09 factores, 16 criterios, 84 indicadores, 97 estándares y 253 fuentes de verificación referenciales; una agenda con 125 indicadores de gestión para el seguimiento y evaluación del cumplimiento de cada indicador y estándar del modelo.

Este documento presenta los 97 estándares, que según palabras del CONEAU, deberán buscar la calidad tanto en el cumplimiento de los procesos en sus programas de innovación tecnológica como en los proyectos educativos que ofrezcan"³

El modelo de evaluación de la calidad de la CNA de Colombia

La Acreditación es un testimonio que da el Estado sobre la calidad de un programa o institución con base en un proceso previo de evaluación en el cual intervienen la institución, las comunidades académicas y el Consejo Nacional de Acreditación.

"El Sistema Nacional de Acreditación, SNA, es el conjunto de políticas, estrategias, procesos y organismos cuyo objetivo fundamental es garantizar a

la sociedad que las instituciones de educación superior que hacen parte del sistema, cumplen con los más altos requisitos de calidad y que realizan sus propósitos y objetivos" (Artículo 53 de la Ley 30 de 1992).

Este proceso ha estado muy ligado desde sus inicios, a la idea de la autonomía y la autorregulación, complementada con la exigencia de rendición de cuentas que se hace a la Educación Superior desde distintos sectores sociales. Por tal motivo, debe subrayarse que la legitimidad del Sistema está fuertemente ligada con los propósitos de la comunidad académica misma y sus interacciones con la sociedad.

Los puntos centrales del Sistema son:

- a. El modelo y sus fases.
- b. El concepto de calidad.
- c. Los factores y características.
- d. La metodología para la autoevaluación.
- e. La evaluación por pares.
- f. La acreditación.

La evaluación externa se entiende como un complemento a estos procesos y, por lo tanto, los actos de acreditación expresan fundamentalmente la capacidad de autorregulación de las instituciones.

La acreditación se presenta como respuesta a los imperativos del mundo moderno, que otorgan un carácter central a la calidad de la Educación Superior como medio de desarrollo del país. En Colombia, el proceso de acreditación no surge en el marco de la inspección y la vigilancia del Estado, sino en el fomento, reconocimiento y mejoramiento continuo de la calidad.

De hecho, hoy se reconoce que la principal y más efectiva inversión realizada en el contexto de la acreditación, está en la inversión, en la aplicación de planes de mejoramiento institucional y de programas, diseñados por las instituciones como requisito para su entrada en el sistema o como resultado de la autoevaluación y los informes de los pares académicos.

Se puede decir que en Colombia la acreditación es de naturaleza mixta, en tanto está constituida por componentes estatales y de las propias universidades; lo primero, dado que se rige por la ley y las políticas del Consejo de Educación Superior (CESU), es financiada por el Estado y los actos de acreditación son promulgados por el Ministro de Educación; y lo segundo, ya que el proceso es conducido por las

mismas instituciones, por los pares académicos y por el CNA, conformado por académicos en ejercicio, pertenecientes a las distintas Instituciones Educativas Superiores.

El modelo de acreditación elaborado por el Consejo parte de un ideal de Educación Superior y busca articular referentes universales con los referentes específicos definidos por la misión y el proyecto institucional.

Los lineamientos para la acreditación publicados por el CNA, (1998), y que sintetizan la estructura del modelo, incluyen:

- a. Un marco conceptual.
- b. Criterios de calidad que dirigen las distintas etapas de la evaluación.
- c. Factores o áreas de desarrollo institucional.
- d. Unas características u óptimos de calidad.
- e. Variables e indicadores.
- f. Establecer la metodología, y
- g. Definir los instrumentos requeridos, tanto para la autoevaluación, como para la evaluación externa de programas e instituciones.

Los pares académicos, examinan la forma cómo los programas cumplen las exigencias de calidad establecidas por las comunidades académicas de la respectiva profesión o disciplina y su coherencia con la naturaleza y los fines de la institución en relación con unos óptimos de calidad que define el modelo del CNA.

Por otra parte, la acreditación institucional permite reconocer y diferenciar el carácter de las instituciones como un todo, así como valorar el cumplimiento de su misión y su impacto social.

Esta acreditación complementa y asume como requisito previo la acreditación de programas. Además, la acreditación institucional ofrece la posibilidad de valorar la capacidad de las instituciones de desplegar recursos físicos y humanos para el cumplimiento social de su misión, de manera eficiente y responsable.

En la acreditación institucional, la calidad se determina por (Revelo, 2002):

- a. El logro tanto de los fines como de los objetivos de la Educación Superior.
- b. La capacidad para autoevaluarse y autorregularse.
- c. La pertinencia social de los postulados de la misión y del proyecto institucional.

- d. La manera como se cumplen las funciones básicas de docencia, investigación y proyección social.
- e. El impacto de la labor académica en la sociedad y,
- f. El desarrollo de las áreas de administración y gestión, bienestar y de recursos físicos y financieros.
- g. La relación con óptimos de calidad sugeridos en el modelo del Consejo.

La acreditación institucional apunta, sustancialmente, a valorar la capacidad de la institución para sostener en el mediano y largo plazo, su proyecto institucional y educativo, su capacidad para enfrentar y dar respuesta oportuna a los rápidos cambios que plantea el entorno. Es más, una mirada hacia adelante, hacia el futuro (CNA de Colombia).

EL Modelo de la ANECA, España

La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) es una fundación estatal que tiene como objetivo contribuir a la mejora de la calidad del sistema de educación superior mediante la evaluación, certificación y acreditación de enseñanzas, profesorado e instituciones.

ANECA concibe su función como orientada a la mejora continua de las universidades y el resto de instituciones de educación superior con las que colabore, en un doble sentido: por un lado, analizar qué se puede mejorar y cómo hacerlo; por otro, identificar buenas prácticas y ponerlas a disposición del resto de la comunidad universitaria.

El modelo de acreditación de ANECA articula la acreditación oficial en base a nueve criterios de calidad y 46 directrices. La estructura de relaciones que soporta el modelo se ha construido sobre 5 ejes, cada uno de ellos hace referencia a uno o varios criterios de calidad. Los criterios de calidad seleccionados son los siguientes:

1. Objetivos.
2. Admisión de estudiantes.
3. Planificación de la enseñanza.
4. Desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizajes.
5. Resultados.
6. Personal académico.
7. Recursos y servicios.

La ANECA, considera que, consolidada su posición en el sistema universitario español, tiene un objetivo triple: potenciar su actuación en sus actividades ordinarias, extenderla a las tareas cotidianas y consolidar su proceso de internacionalización.

El Modelo "V" de la Unión de Universidades de América Latina

El modelo de "Análisis Estructural Integrativo de Organizaciones Universitarias" o modelo "V" de evaluación planeación, se basa en la Teoría de los Procesos Alterados (TPA), una visión general del mundo que fue concebida por el Dr. Jorge González González como una forma de aproximación a la naturaleza y una herramienta teórico-metodológica para abordar el estudio integral, originalmente, de los seres vivos. La TPA fue el resultado de la búsqueda permanente de la identidad teórica de la biología, pero hoy es el punto de partida, como concepción y metodología, de muy diversos proyectos académicos, incluidos los relativos a la práctica educativa y, en particular, a la de la evaluación en la educación superior.

Se constituye en un metamodelo diseñado para evaluar entidades y procesos educativos, concebidos como complejos y en constante cambio, por la afectación continua de diferentes factores.

El modelo V, se caracteriza porque es: integral, integrativo, está diseñado para la educación superior y es adecuado para América Latina y el Caribe.

Su punto de inicio es la noción de que la realidad está [armada por entidades y fenómenos con existencia verdadera, susceptibles de ser conocidos, que involucran continuidad y cambio, por lo que uno da lugar a otro, de manera continua, es decir qué seres y fenómenos están siempre en proceso.

Las entidades y fenómenos se transforman en tres niveles:

- 1er. nivel: alteración desde el interior.
- 2do. nivel: alteración desde el exterior.
- 3er. nivel: alteración del conocimiento.

Los procesos de evaluación-planeación, corresponden al 3er. Nivel de alteración, tiene la intención de reflejar la realidad; ya que las actividades que realiza el equipo de evaluación en una universidad implican alteraciones en la entidad que está siendo evaluada.

Para su realización, hay que tener en cuenta:

- la realidad: conocida, construida y percibida.
- Un modelo o paradigma.
- Una concepción filosófica.
- La ideología de los sujetos, determinada por su cultura, formas de comunicación, educación, costumbres y formas de relacionarse con el objeto a evaluar.

Este modelo, considera que la Calidad "... constituye la integración y adecuación del ser, que hacer, deber ser y querer ser de un programa, dependencia o institución, en los siguientes términos:

Ser: Resultados - Eficacia.

Que hacer: Estructura funcional - Eficiencia.

Deber ser: Misión - Pertinencia.

Querer ser: Visión - Proyecto de desarrollo."

En este contexto, el modelo presenta los siguientes ejes:

Ejes de la calidad

Equidad y cobertura. Estos conceptos hacen referencia al compromiso de las organizaciones universitarias en la satisfacción de las necesidades de información, formación y capacitación en la educación superior mediante la aplicación de estrategias para establecer iguales oportunidades de ingreso y permanencia en los estudios ante iguales méritos académicos, independientemente de condiciones económicas, sociales o culturales (equidad); así como para ampliar dichas oportunidades a la mayor parte de la población estudiantil (cobertura).

Eficiencia y eficacia. Con respecto a las organizaciones universitarias, la eficiencia se refiere a la utilización adecuada de los recursos de los que dispone para el logro de sus objetivos (aprovechamiento de recursos sin desperdicio); mientras que la eficacia da cuenta del grado en el que logra sus objetivos previstos.

Pertinencia y trascendencia. Una organización universitaria tiene pertinencia cuando los estudios que ofrece y los profesionales que forma están vinculados con su entorno social, académico y productivo. Asimismo, tiene trascendencia cuando sus resultados apoyan y promueven el mejoramiento de otras organizaciones universitarias a nivel personal, local, nacional, regional o internacional y, en última instancia, el mejoramiento de la calidad de vida de todos y cada uno de los miembros de una sociedad.

Ejes estructurales

- a) Superestructura. Se refiere al conjunto de intenciones, el deber ser y la aspiración de ser de la institución, de la dependencia y del programa educativo, así como a sus resultados. Esas intenciones están plasmadas implícita o explícitamente en elementos como la misión, visión, proyecto general de desarrollo,

- normatividad, tipo de organización, modelo educativo, concepción del proceso de enseñanza aprendizaje y perfil del egresado. Constituye el marco rector que orienta la formación de profesionales.
- b) Estructura. Hace referencia a las formas de organización del trabajo en que las intenciones se hacen realidad en el proceso de enseñanza - aprendizaje y en las funciones sustantivas de la universidad. Este eje lo forman factores como el plan de estudios, las líneas de investigación o desarrollo tecnológico, los programas de difusión y vinculación, y la interacción de estos elementos con los estudiantes y el personal académico.
- c) Infraestructura. Son los recursos y condiciones que determinan la viabilidad y la operación del proceso de enseñanza - aprendizaje para cumplir con las intenciones propuestas. La infraestructura incluye como factores, las instalaciones, recursos, mobiliario, materiales, equipo, financiamiento, servicios, sistemas de información, gestión y administración.

La confrontación de estos tres ejes en sí mismos y entre ellos tiene el fin de valorar si las intenciones y el proyecto general de desarrollo de la universidad, la dependencia y el programa (superestructura) se están cumpliendo por medio de la organización de las actividades diseñadas para ello (estructura), y si los recursos y condiciones (infraestructura) conducen a cumplir con las actividades para el logro de las intenciones expresadas.

Referentes

El Modelo V no utiliza estándares, ya que considera que éstos son elementos que podrían parametrar a las instituciones, sin respetar su identidad y sus características diferenciales. Por esa razón "en el proceso de evaluación -planeación, el Modelo "V" utiliza cuatro referentes como paradigmas con los que se confrontan los procesos y los resultados educativos:

- a) El referente institucional (SER). Da cuenta de la intencionalidad y de los objetivos que persigue la institución en la formación de profesionales, así como de sus resultados y logros. Determina el sello que la institución imprime a la comunidad que la constituye en términos del énfasis en las funciones sustantivas: docencia, investigación, difusión y vinculación o proyección social. En este sentido, establece el deber ser y la aspiración de ser de la institución, aspectos que dan forma al proceso educativo interno y a la vinculación con el ámbito local, regional, nacional e internacional.

- b) El referente disciplinario (SABER). Se refiere al conjunto de conocimientos que el estudiante deberá dominar al finalizar su formación académica. Se define por el avance de la disciplina y el desarrollo de proyectos de investigación en el ámbito universal.
- c) El referente profesional (SABER HACER). Pone el énfasis en las habilidades, destrezas y aptitudes que deben formarse en el estudiante para que se desarrolle como un profesional de su disciplina, manteniéndose permanentemente actualizado. Se caracteriza por la diversidad de prácticas vinculadas con el entorno local y nacional, pero también con sus posibilidades de inserción internacional, ya sea en el campo de la investigación o la docencia, y el desempeño profesional en el sector público o en el privado.
- d) El referente social (SABER PARA QUIÉN SE ES, SE SABE Y SE HACE). Constituye la integración de los referentes anteriores en la formación integral de profesionales que estén comprometidos con su entorno cultural y humano, y contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de todos y cada uno de los miembros de la comunidad, en sus ámbitos, primero local, después regional, nacional e internacional.

Pasos del proceso de Acreditación y su relación con los referentes

Cada uno de los referentes tiene asociada una modalidad de evaluación. Así:

la autoevaluación toma como referente al institucional, con el propósito de indagar sobre el nivel de logro de las intenciones y aspiraciones de cada programa, dependencia y organización universitaria, así como del sistema educativo en general.

la evaluación externa tiene que ver con el referente disciplinario al partir del análisis de los pares especialistas en el área de conocimiento, acerca de si se está proporcionando al estudiante la información teórica y práctica significativa de la disciplina, si ésta es actualizada y si recupera los avances del conocimiento en el plano internacional.

la acreditación está asociada al referente social, al dar fe pública de la calidad académica de los procesos y los resultados educativos de un determinado programa, incluida su pertinencia como instrumento de innovación creativa para la comunidad específica a la que responde, y su trascendencia local, regional, nacional, e internacional.

Finalmente, la certificación profesional universitaria tiene como referente al profesional, mediante el cual se valora la capacitación productiva e integral que el egresado ha adquirido para responder a las problemáticas relativas a su praxis particular, en diferentes escenarios, desde locales hasta globales.

El Modelo V de Evaluación-Planeación o de "Análisis Estructural Integrativo de Organizaciones Universitarias" concebido por el Dr. Jorge Gonzales

Gonzales, se ha difundido ampliamente en las universidades de América Latina y el Caribe, dando, hasta la fecha, resultados exitosos.

Es de desear que la aplicación adecuada y pertinente del modelo elegido para cada institución de educación superior, rinda los frutos de mejoramiento continuo y desarrollo, para beneficio de los futuros profesionales y de la sociedad en general.

NOTAS

(1) Modelo de Calidad Modelo de Calidad para la Acreditación de Carreras Profesionales Universitarias (2008).

(2) Modelo de Calidad para la Acreditación de Carreras Profesionales Universitarias (CONEAU 2008), pp.14 y 15.
(3) Ob. Cit.

REFERENCIAS

- ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación) (2005). *Guía de Autoevaluación*. Programa de evaluación del servicio de biblioteca. http://www.aneca.es/mo dal _e val /docs/evalbib lio _guia.pdf Recuperado el 10-3-07.
- Camisón, C; Cruz, S., González, C. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson. Prentice Hall.
- Castillo S.&:Gento (1995). *Modelos de evaluación de programas educativos*. España: Ed. UNED.
- Companioni Alvarez, Inés (2008). *Metodología de evaluación institucional para las escuelas especiales de retraso mental*. Cuba: Editorial Universitaria.
- De Miguel Díaz, Mario (1997). La evaluación de los centros educativos. Una aproximación a un enfoque sistémico. *RTE*. Revista de Investigación Educativa. 1997, 15, 2: 145-178 [Párrafo añadido el 10+ 07/Taragraph added April 10th 2007].
- Escudero, T. (1997). *Enfoques metodológicos y estrategias en la evaluación de centros educativos*. En *Relieve*, Vol. 3, N° 1 <http://www.uv.es/REU EVE>.
- Fernández Ballesteros, R. (1996). *Evaluación de programas*. Madrid: Editorial Universitat.
- Figueroa Moliona, Roberto; Utría Echevarría, Carlos; Colpas Castillo, Rafael (2009). *Devenir histórico de la calidad educativa, dentro de la evaluación dinámica del desempeño docente*. Colombia: Universidad del Atlántico.
- G. Pose. *El estrés en la evaluación institucional*: Notas. Artículo creado por Guillermo Pose
- Landsheere, G. De. *Diccionario de la Evaluación y de la Investigación Educativa*. Editorial Oikos.
- Levitini M. (2022). *El estrés: un abordaje múltiple*. Buenos Aires: Editorial Policial.
- Glosario básico de términos de evaluación educativa. <http://www.evaluacion.unam.mx/glosario.htm> Recuperado el 18-12-10.
- Gómez Alejandra Paula (2000). *Un aporte sobre calidad en educación* <http://www.educar.org/articulos/Calidadeneducacion.asp>. Recuperado el 12-10-11.
- House, Ernest R. (1997). *Evaluación, ética y poder*. Madrid, España: Ediciones Morara.
- Illescas, Cabezas y Diener (2000). *Calicla/ en la formación de profesionales*. Temuco, México: Universidad de la Frontera.
- Martínez M. & Coronado G. *Indicadores para la evaluación integral de la productividad académica en la educación superior*. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa. Volumen 9 Número 1 http://www.uv.es/RELIEVE/v9n1/RELIEVEv9n1_2.htm Recuperado el 15-8-11.
- Modelo de Calidad para la Acreditación de Carreras Profesionales Universitarias (CONEAU 2008).
- Parasuraman, A.; Berry, Leonard L. & Zeithaml, Valerie A. (1985). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. *Journal of Retailing*. Vol. 67, N°4.
- Pérez Torres, Vanesa Carolina (2006). *Calidad Total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. España: Ed. Vigo.
- Scheerens, J. (1990). School effectiveness research and the development of process indicators of school functioning. *School Effectiveness and School Improvement*, 1(1).
- Stufflebeam, D. & Shinkfield A (1987). *Evaluación sistemática, guía teórica y práctica*. Barcelona: Ed. Paidós.
- Tejedor, F. & Rodríguez, J. (1996). *Evaluación educativa. Fundamentos teóricos y aplicaciones prácticas*. Salamanca: Ed. Universidad de Salamanca.
- Uribe Mallarino, Consuelo (2001). *Pasemos al blanco: diez años de estudios de evaluación de la calidad en la educación primaria en Colombia*. Bogotá: Centro Editorial Javeriano.
- Vargas Zúñiga, F. (2006). *Competencias en la formación y en la gestión del talento humano*. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.

Carmen Rosa Bermeo Ramírez, MBA

Licenciada en Educación y Licenciada en Administración, Magister en Administración, especialista en Evaluación de la Calidad de la Educación ANR, UDUAL y CONEAU. Ex Directora de la Escuela de Directores de IPAE, ex docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad del Pacífico, ex asesora del Plan Cege, MED-BIRF, ex Directora Regional de Educación y ex Gerente Regional de Desarrollo Social de la Región Lima Provincias .