

El debate actual en el Congreso de la República –igualmente intenso en el ámbito universitario y público interesado con la finalidad de lograr consenso para una nueva Ley Universitaria– es de por sí complejo y al mismo tiempo enriquecedor, puesto que trata de abordar y dar una salida a los problemas más críticos que preocupa a todas las universidades del país. Unas están adecuadas a la Ley 23733 vigente desde el año 1983; esta les da poco respaldo constitucional a las universidades públicas y a las privadas de carácter asociativo que se acogen a esta ley. Además, brinda un marco de acción poco flexible para su autodesarrollo de acuerdo con los cambios que demanda la modernización de las instituciones educativas para ser competentes. De igual modo, se encuentran aquellas otras que lo hacen según el Decreto Legislativo 882 del año 1993. En ese caso, es de carácter societario, se fomenta la inversión privada y, en algunos casos, la mercantilización de la educación universitaria, lo cual origina el crecimiento de las universidades empresa de forma vertiginosa.

En el país, en los últimos cuarenta a cincuenta años, se ha experimentado una creación, explosiva y desordenada de instituciones de educación superior; sin embargo, la mayoría de ellas carecía de un proyecto adecuado en el que se priorice la calidad. Surgen como una

mayor demanda de una población emergente que requiere de carreras universitarias al no tener otras alternativas educacionales que le permitan competir por fuentes de trabajo, como por ejemplo, técnicas de calidad. Este crecimiento acelerado ha contribuido directa o indirectamente a debilitar –de una u otra manera– la calidad de todo el sistema universitario. Esta preocupación válida ha originado que aparezcan opiniones diversas de cómo hacer frente a este preocupante problema.

En Latinoamérica, como en el país, los conceptos de calidad, evaluación y acreditación son relativamente recientes; datan del inicio de los años 90. Como refiere Águila Cabrera, “la progresiva incorporación en políticas educacionales, surge, principalmente por las presiones que para reformar la educación superior provienen más del exterior que del interior de las universidades, al permanecer ellas enclaustradas y a veces atrincheradas en sus antiguas concepciones de autonomía, calidad, enciclopedismo, etc.; no tomaron la iniciativa de presentar propuestas adecuadas que busquen solución a dichas situaciones por lo que casi ningún sistema o modelo de evaluación externa ha salido de las universidades”. Si bien es importante esta opinión, es bueno mencionar que en menor proporción algunas pocas universidades asumen estos

desafíos, principalmente, aquellas que ya habían logrado un reconocimiento previo de la sociedad.

La preocupación de los gobiernos por tratar de mejorar la calidad de las instituciones de educación superior en sus países conduce a que empiecen a implementar sus sistemas de evaluación y acreditación. En muchos de ellos, se introducen conceptos y criterios poco académicos o son importados sin la debida adecuación y pertinencia, y en ocasiones responden a otros intereses no favorables a las universidades.

A nivel nacional, a propósito de las opiniones que se vierten, preocupa que con tanta facilidad se hable de calidad y de acreditación. De tanto mencionarlas, estas palabras pueden terminar devaluándose; y, de este modo, puede malinterpretarse que es posible lograr la calidad con tan solo mencionarla, declararla o decretarla. En el debate, se observa que todos los representantes de las universidades declaran que sus instituciones son de calidad, que forman profesionales de calidad, y que ello es su principal preocupación. Sin embargo, la calidad no es resultado del discurso o de las buenas intenciones; la calidad –en lo posible– debe ser validada o demostrada.

CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Como señalan diversos autores, la preocupación por la calidad ha estado siempre

presente, incluso desde los orígenes de la universidad. Frans A. Van Vught (1993) sostiene que “el antecedente remoto de lo que hoy denominamos evaluación por pares puede encontrarse en el sistema autonómico de los colegios ingleses y el antecedente de los procesos de evaluación externa lo hallamos en el control que el Canciller de la Catedral de Notre Dame tenía sobre los programas y los estudios de la Universidad Medieval de París”. Sin embargo, como señala Rollin Kent Serna (1996), “los conceptos de calidad, evaluación y acreditación son recientes en la educación superior latinoamericana y, en efecto para la mayoría de los países. Su introducción implica, en muchos aspectos, una revolución en el terreno de la educación superior”.

Existen, entonces, muchas apreciaciones de lo que se debe entender por calidad, lo que revela la dificultad de poder tener un solo concepto o una sola visión. Podemos citar a muchos educadores, por ejemplo, Jacques Hallok, quien afirma que “la palabra calidad es una de las más honorables, pero también una de las más resbaladizas en el léxico educativo”. Por su parte, Carlos Tünnermann señala que “el concepto de calidad es como el concepto de belleza, todos sabemos o percibimos que es, pero encontramos difícil definirla”.

En el Diccionario de la Real Academia de Lengua Española (2014), se indica que “calidad es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla

como igual o mejor o peor que las restantes de su especie". Esta definición es muy importante, porque introduce criterios de comparación. En el mismo, va implícito el concepto de apreciación y evaluación. Puede deducirse que, para apreciar la calidad en sentido genérico, es preciso hacerlo en función de ciertas normas o estándares establecidos que nos permita juzgar su mayor o menor adecuación a los patrones o modelos de referencia.

Una definición muy común de la calidad compartida por muchos académicos es la que toma en consideración el grado en que la organización cumple con los propósitos para los que fue creada; y, por lo tanto, las instituciones educativas son consideradas de calidad según cumplan con su misión y objetivos definidos a su creación. Existen otros que asocian la calidad en términos de costo beneficio. En esa medida, la idea central de calidad se asocia con la rendición de cuentas y al uso que hace determinada institución de los fondos asignados, así como las evidencias de los resultados que obtiene (en estos casos, la eficiencia y la eficacia son criterios fundamentales) (Harvey & Green, 1993).

Alicia Vargas Porras de la Universidad de Costa Rica menciona que la discusión que existe acerca de la "calidad" puede asociarse con diferentes concepciones de Universidad. "Calidad puede entenderse como *algo especial en relación con ciertos estándares básicos*, en cuyo caso se considera que una institución de

educación superior es de calidad si obtiene resultados superiores al promedio de los estándares básicos previamente establecidos. Calidad también puede asociarse a la *satisfacción de requerimientos o deseos de los clientes*, con lo cual la calidad de las instituciones de educación superior es juzgada en la medida que estas respondan adecuadamente a las expectativas estudiantiles y del mercado" (Vargas Porras, 2005, las cursivas son nuestras). Ello significaría que la organización de la universidad está adecuada a lo que un sector de la población espera de ella.

La Unesco (1995), para precisar un poco más lo que se entiende por calidad de la Educación Superior, en el Documento de Políticas, señala: "calidad es un concepto multidimensional que depende en gran medida del marco contextual, de un sistema determinado, de la misión institucional, o de las condiciones o normas dentro de una disciplina dada". Seguidamente, menciona que calidad abarca todas sus funciones y actividades principales: calidad de la enseñanza, calidad de la formación e investigación, lo que implica calidad de su personal docente y de los programas, y calidad de aprendizaje como corolario de la enseñanza e investigación (Unesco, 1995). Sin embargo, agrega, hay que aceptar que la búsqueda de la calidad tiene muchas facetas, "va más allá de una interpretación estrecha del rol académico de los diferentes programas" (Unesco, 1995). Por lo tanto, también implica prestar atención a cuestiones que pertenecen a la calidad de

los estudiantes, y de la infraestructura física y tecnológica. Todos estos aspectos relacionados con la calidad representan un papel importante en la manera como funciona determinada institución, cómo es evaluada y en la “imagen institucional” que puede proyectar hacia la comunidad académica y la sociedad en general”.



Así, podríamos seguir mencionando otros conceptos de calidad ligados a la educación superior, por ejemplo, aquellos relacionados con la equidad, la inclusión, la pertinencia, su relación con la empresa, etc. Se trata de aspectos que, en la actualidad, se están incorporando como necesarios en el compromiso que debe tener la universidad con la sociedad.

En fin, cualquiera que sea la definición de calidad que uno tome como concepto y que nos guíe en la gestión, debemos considerar

que la calidad de un sistema universitario es el resultado de varios factores y procesos. Sabemos que existen tres procesos básicos: la docencia, la investigación y la extensión social. Sin embargo, existe igualmente un proceso general que envuelve a todos y es el hilo conductor: el proceso de gestión (que comienza a reconocerse como importante). Este es entendido como el compromiso reflexivo que asumen sus directivos y la comunidad universitaria para conducir su institución.

Si bien es difícil demostrar la calidad, una manera de reconocerla es por la aceptación que la sociedad le otorga a la universidad, por el prestigio de los profesionales que egresan de ella, por la investigación que realiza, por la creación de conocimiento que comunican, por la seriedad de su organización, por la calidad y dedicación de sus profesores, por el proceso transparente de gestión institucional que realizan.

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSITARIA

Como se ha mencionado, se debe considerar que la calidad se relaciona con la necesidad de establecer una comparación; para definirla, van implícitos aspectos de apreciación, evaluación. Está relacionada, en esa medida, a normas o estándares preestablecidos, o debe compararse a modelos o patrones previamente definidos. Nace, entonces, algo indesligable a ella que es la evaluación de la calidad de la Educación Superior.

Podemos decir que, en Latinoamérica, como en nuestro país, ha comenzado a florecer en las universidades una cultura de medición de la calidad, que conlleva someterse a un proceso que conduzca a la acreditación. Hoy en día, se acepta la conveniencia de medir y evaluar la calidad de su docencia, su investigación, sus servicios, su internacionalización y su organización. La necesidad de desarrollar programas de evaluación es, actualmente, ampliamente aceptada por todos. Respecto a ello, es importante recordar que *evaluar* significa estimar, apreciar, calcular el valor de algo. De igual modo, es bueno mencionar que *evaluación* tiene que ver con valores, que son fijados por las instituciones. Si nos referimos a un proceso evaluativo, “alguien” (ya sea individual o institucional) escoge o determina algo que necesita ser evaluado. Para ello, debe proponer ciertos indicadores que le permitan evaluar. Igualmente, se fijarán las pautas que se requieren seguir para adquirir datos en relación con esos indicadores; se determinarán las formas de analizar y reportar la información. De este modo, finalmente, se podrá fijar los requisitos para que ciertas personas puedan participar en la evaluación.

Alicia Vargas Porras (2005) afirma: “En términos tradicionales, se podría decir que estamos pasando de evaluaciones *sumativas*, externas y distantes (objetivas) a evaluaciones *formativas*, internas y reflexivas. Hoy en día un aspecto muy importante a considerar, es el concepto de ‘evaluar’ que significa mirar la forma como realizamos nuestras actividades, como

la pensamos, como la vivimos en el contexto actual y considerando las herencias históricas. Evaluar significa describir, comprender, interpretar y reinterpretar y juzgar la forma como hacemos algo; significa tomar conciencia de los errores, dificultades, valores, preocupaciones, conocimientos, intereses, dificultades y potencialidades de la gente”.

Se puede estar plenamente identificado con esta línea, por lo que se debe considerar que la conducción de un proceso de evaluación reflexiva debe contribuir a la comprensión de los diferentes aspectos de la institución. Ello, además, debe tratar de lograr la transformación de las personas, ya sea a nivel individual o colectivo. Por lo tanto, la evaluación como proceso reflexivo permite el autoaprendizaje, pero demanda de una seria responsabilidad de parte de la comunidad académica. Si se considera que cada institución es una realidad con características y objetivos propios, no podría ser evaluada ni menos juzgada con estándares muy ajenos a su propia realidad, lo cual ha sido considerado como competencia de la evaluación.

Es importante referir que el Consejo Nacional de Evaluación Superior de México ha elaborado hasta once conceptos básicos sobre evaluación, de los cuales es importante referir algunos:

- La evaluación no es un fin en sí misma, sino que sus resultados deben tener una utilización real y ser medio fundamental para hacer más expedita, eficiente y

eficaz la toma de decisiones orientada a garantizar la calidad.

- La evaluación de la educación superior es un proceso continuo integral y participativo. Atiende cuatro diferentes ámbitos. A) El nivel individual, que es el proceso de evaluación más fino y constituye la base para la innovación académica, sería tanto a docentes, alumnos y autoridades. B) La evaluación de programas y departamentos que es esencial para fortalecer la actividad académica. C) La evaluación institucional, que es la que permite impulsar el desarrollo de cada casa de estudios. D) La evaluación del sistema nacional de educación superior y de los subsistemas que lo componen, es indispensable para reorientar y modernizar el sistema educativo.

Generalmente, los procesos de evaluación incluyen diferentes métodos, pero estos pueden reducirse a dos que son fundamentales: la autoevaluación y la evaluación por pares externos. Sobre este punto, Rollin Kent, sostiene que “en cualquier tipo de evaluación suelen combinarse revisiones realizadas internamente con visitas externas y que una difícilmente puede funcionar sin la otra y agrega que las evaluaciones internas pueden quedarse en la autocomplacencia y carecer de credibilidad si no hay una contraparte externa” (1996). Es decir, que alguien externo observe y analice la autoevaluación de un programa o

institución constituye un paso fundamental para la acreditación.

Cuando se habla sobre este tema, debe comprenderse que calidad, evaluación y acreditación son conceptos interrelacionados, que no pueden ser abordados de manera separada. No obstante, no debe confundirse evaluación con acreditación. Esta última es el acto por el cual la autoridad competente –en general, en nombre del Estado, o de una agencia reconocida y también acreditada–, adopta y hace público el reconocimiento de la calidad de un programa o institución.

ACREDITACIÓN UNIVERSITARIA

La *acreditación* debe ser un proceso voluntario que la institución asume libremente. En esa medida, debe entenderse que es una decisión de *evaluación reflexiva* consciente, que tiene que ver con medición de la calidad, en la que deben participar todos los estamentos que la conforman. De este modo, también se compromete a todo el personal administrativo, que deben asumir la responsabilidad de participar activamente. Si bien la decisión inicialmente se toma a nivel de los órganos de gobierno, todos deben estar enterados de lo que significa el proceso al cual se está abriendo la institución, y a partir del cual se evaluará su calidad a través de pares externos.

Existen algunas diferencias respecto a lo que ocurre con procesos que constituyen las *evaluaciones sumativas*. Estas se acercan más a un

proceso de *certificación* de requisitos mínimos, que sí pueden ser considerados obligatorios para todas las instituciones, porque garantizarían que tengan lo mínimo necesario para cumplir con los objetivos básicos de la Educación Superior. Ello implica, por ejemplo, que tengan una infraestructura física adecuada, equipamiento tecnológico pedagógico y sistemas de información, laboratorios para las carreras que se imparten, biblioteca, porcentaje de profesores a tiempo completo o dedicación exclusiva, con maestrías o doctorados en la especialidad que dictan, etc.

Luego de haber establecido las diferencias entre acreditación y certificación, como procesos distintos, se reitera que el primero es una evaluación reflexiva que analiza la calidad; la segunda es la evaluación de requisitos mínimos, que deben tener para garantizar su funcionamiento. El procedimiento que se debe seguir para lograr la acreditación de la calidad –ya sea de programas o carreras o a nivel institucional– está establecido y se presenta a continuación. Cabe anotar que, para una mejor comprensión, se cita como ejemplo la experiencia de todo el proceso que siguió la UPCH para lograr su acreditación internacional.

- Debido a que se trata de un compromiso institucional de alta responsabilidad y se ha fomentado previamente una cultura de evaluación, la decisión de ser acreditada es aprobada inicialmente a nivel del Rectorado y de la Dirección de

Evaluación y Acreditación. Se presenta la propuesta documentada al Consejo Universitario; y es elevada, luego, a la Asamblea Universitaria, ante la cual se sustenta y debate hasta su aprobación.

- Se establece contacto con la Agencia Acreditadora Internacional –en este caso, IAC-Cinda de la República de Chile–, quien envía los estándares que exige para iniciar el proceso de Acreditación Institucional. A partir de ello, se responde y se expresa la voluntad de la institución de acreditar, lo cual implica aceptar los requisitos presentes en el documento remitido. De este modo, manifiesta que se cumplirá libre y responsablemente con las condiciones señaladas en él.
- Se coordina una primera visita con los representantes de la Agencia Acreditadora, quienes programan reuniones con los diferentes estamentos de la universidad. Posteriormente, envían un documento en el que se señala que consideran que la institución sí reúne las condiciones iniciales para comenzar el proceso.
- Se informa a toda la comunidad universitaria el inicio del proceso de acreditación internacional de la institución, que previamente fue aprobado por la Asamblea Universitaria. Asimismo, se invita a una participación activa y consciente.

La Dirección de Evaluación y Acreditación, empieza la autoevaluación. Para ello, se constituye la iniciación formal del proceso de acreditación, recoge y sistematiza la información que se va recolectando y ajustando a los criterios, factores o indicadores establecidos. Este proceso se lleva a cabo con pertinencia y respeto a la naturaleza, visión, misión, valores que tiene la universidad.

- A continuación, se procede a elaborar el documento informe a partir de la autoevaluación realizada, siguiendo con las recomendaciones propuestas por la agencia. Antes de que se envíe dicho documento, este fue socializado, distribuido y discutido al interior de la institución, para que se examine y se presenten opiniones. De esta manera, se le da elementos de juicio general. Constituye la parte más importante del proceso, puesto que la institución, en su conjunto, se evalúa a sí misma, con lealtad y objetividad. En ella, se analiza internamente su calidad, lo que es y desea ser, lo que de hecho realiza, cómo opera y cómo se organiza y administra. Como tal, es un proceso esencialmente formativo, que proporciona información importante, y a partir del cual se constituye un marco adecuado para la planificación y ejercicio de acciones correctivas dentro de la institución.
- Después de que la agencia acepte el documento, se procede a programar la visita externa, que es llevada a cabo por pares académicos de reconocida trayectoria internacional. Los mismos son designados por la agencia acreditadora, que le entrega el informe de autoevaluación presentado, y certifica la coherencia entre el informe y lo que efectivamente encontraron en su visita a la institución. En esa línea, se realizan reuniones con los diferentes representantes de los profesores, alumnos, autoridades y personal administrativo. Este proceso tiene una duración de 3 a 4 días.
- Al término de la visita, los pares académicos redactan un documento inicial que entregan a las autoridades, y en el que expresan su opinión y solicitan aclaraciones o información complementaria a lo verificado. Ello es respondido directamente a la agencia de forma inmediata.
- El Consejo Directivo del IAC-Cinda hace llegar el informe final, sustentado en los resultados de la autoevaluación y de la evaluación por los pares externos que visitaron, y dictamina su veredicto de acreditación.
- En una ceremonia especial, se hace entrega de la constancia del resultado del

proceso de acreditación. El veredicto final será de conocimiento público y estará fundamentado técnicamente; asimismo, expresará las recomendaciones y el tiempo durante el cual estará vigente.

Todo este proceso se realiza a lo largo de más de dos años, sin contar con la fase previa, en la cual se debe crear una cultura de evaluación institucional. Esto último se realiza, aproximadamente, a un tiempo similar o mayor.

RECOMENDACIONES

Es importante considerar que la acreditación es un medio, mas no un fin. El proceso implica un cambio que no debe tener final. Se deben establecer mecanismos de mejoramiento continuo, y es un deber ir renovando periódicamente la validez de la acreditación, puesto que, en la medida que es temporal, debe revalidarse en el período establecido.

La acreditación no debe ser considerada solo como una necesidad para alinearse con una tendencia mundial o acatar disposiciones vigentes, sino el genuino concepto de involucrar a toda la comunidad universitaria en la permanente búsqueda de la excelencia académica y fomentar el aseguramiento o

mantenimiento de la calidad. Es esencial mirar todo este proceso como un instrumento de gestión, que permite una revisión sistemática de la situación de la universidad a la luz de criterios o propósitos, con el fin de mejorar el proceso de toma de decisiones. Finalmente, la acreditación cumple la función de asegurar a la sociedad y a la comunidad intelectual que los programas o instituciones que se someten a ella cumplen con los estándares fijados. Por lo tanto, pueden ser reconocidas por las instituciones públicas competentes como una institución que reúne los requisitos de calidad.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Cinda (1994). Manual de Autoevaluación para instituciones de Educación Superior. *Pautas y procedimientos*. Santiago de Chile: Cinda.

Kent Serna, R. (1996). *Evaluación y acreditación de la Educación Superior Latinoamericana*. (Documento preparado para la Conferencia Regional sobre Políticas y Estrategias para la Transformación de la Educación Superior en América Latina). La Habana.

Tünnermann Bernheim, C. Calidad, Evaluación Institucional, Acreditación y Sistemas Nacionales de Acreditación. Instituto Latinoamericano de Educación para el Desarrollo.

Unesco (1995). *Documento de Política para el cambio y el Desarrollo de la Educación Superior*. París: Unesco.

Van Vught, F. A. (1993). Evaluación de la Calidad de la Educación Superior: El próximo paso (*Documento Columbus sobre Gestión Universitaria*). CRE-Unesco.

Varga Porras, A. (2005). Acreditación: ¿Aseguramiento de la Calidad o Mejoramiento Continuo? *Memoria - Simposio Internacional: Evaluación y acreditación al mejoramiento de la calidad de la educación superior*. San José: Centro de Evaluación Académica, Universidad de Costa Rica.