



DIMENSIONES DE CALIDAD

El presente documento tiene por objetivo definir las dimensiones propuestas para la medición de impacto de los procesos de aseguramiento de la calidad (AQ) identificadas en el marco del proyecto ALFA: Aseguramiento de la Calidad: Políticas Públicas y Gestión Universitaria.

La construcción de éstas se basa en la información proveniente de los informes nacionales elaborados por expertos de cada país participante en el estudio, lo expuesto en la literatura y la consulta a expertos nacionales y extranjeros.

Su validación estuvo dada a través de un grupo de especialistas, quienes analizaron cada una de las dimensiones en función de su pertinencia y relevancia para dar cumplimiento de a los objetivos del proyecto.

Las dimensiones descritas se ordenan en tres niveles en los cuales es posible visualizar cambios o efectos en los sistemas de educación superior, entendiendo que si bien no es posible establecer relaciones de causalidad, existe una asociación entre la aplicación de mecanismos de AQ y ciertos desarrollos visibles en los sistemas de ES, las instituciones y en los usuarios.

A continuación se describirá cada uno de los niveles con las dimensiones específicas correspondientes por nivel.

En el texto que sigue, los cambios se señalan como si estuvieran verificados. Es importante recordar que se trata de hipótesis, cuya validez es preciso verificar.

Primer nivel: *Sistemas de Educación Superior*

Se han identificado ocho dimensiones de impacto, organizadas según el grado de relación que se atribuye en la aplicación de mecanismos de AQ.

Dimensiones directamente relacionadas

1. Institucionalización del trabajo de AQ

La institucionalización del trabajo de AQ se plantea como una de las consecuencias más visibles luego de la aplicación sistemática de mecanismos de aseguramiento de la calidad. Esta dimensión abarcará todos los efectos



Proyecto ALFA Nro. DCI-ALA/2008/42
**“Aseguramiento de la Calidad: políticas
públicas y gestión universitaria”**



observados a partir de la consolidación o creación de órganos encargados de la ejecución de las funciones asociadas al aseguramiento de la calidad.

Así por ejemplo será importante observar:

- La creación de agencias u organismos especializados para desarrollar la función de AQ
- La conformación de equipos técnicos de trabajo capacitados y con un manejo apropiado de los términos y mecanismos asociados a la ejecución de procesos de AQ.
- La generación de conocimientos sobre las prácticas, procedimientos y etapas que involucran los procesos de evaluación y/o acreditación, y la formación de recursos humanos para el desarrollo de estas labores en las IES y en el sistema en general.
- La generación de criterios y estándares específicos de evaluación que proporcionen una base común a todos los programas, carreras y/o instituciones.

La institucionalización de los mecanismos de AQ podría producir también, efectos no deseados, tales como:

- Una mayor burocratización y estandarización de los sistemas, con la consecuente sobrecarga de trabajo administrativo para las agencias e instituciones;
- La excesiva regulación y formalización de las agencias podría afectar la capacidad de innovación y desarrollo de las IES.

Por otro lado, se genera una oferta de servicios asociada a la aplicación de mecanismos de AQ, específicamente vinculados a la evaluación y acreditación de las IES y sus programas.

2. Información sobre el sistema de educación superior

La aplicación de mecanismos de AQ posibilita y facilita la recopilación y organización de información sobre las IES y sus programas, generando efectos en varios niveles:

A nivel de los sistemas de ES, se ordena y sistematiza información sobre variables significativas de la marcha del sistema, considerando tanto insumos (tipo de IES, perfil de estudiantes admitidos, oferta de programas) y procesos (cambios curriculares, desarrollo académico de docentes, progresión de estudiantes) como resultados (nivel de cobertura, tasas de titulación, tiempo de egreso, titulación,



Proyecto ALFA Nro. DCI-ALA/2008/42
**“Aseguramiento de la Calidad: políticas
públicas y gestión universitaria”**



empleo), permitiendo de este modo un análisis más sustantivo sobre la marcha del sistema universitario.

A nivel de instituciones, se observa un mayor ordenamiento interno, lo que se traduce en la generación de sistemas de información que permiten alimentar los sistemas nacionales.

3. Conciencia pública sobre calidad / relaciones públicas / marketing

La difusión social de los resultados del AQ hace más visibles procesos propios de la educación superior, permitiendo que aumente la comprensión acerca de la calidad en el sector; asimismo, facilitan la consideración de la calidad al momento de tomar decisiones sobre opciones de estudio, o sobre calidad de egresados (las instituciones, por consiguiente, incluyen estos resultados como un elemento central en el marketing de su oferta académica).

Por otra parte, aumenta el interés y la preocupación por conocer aspectos antes escasamente considerados (tasas de titulación, resultados de aprendizaje).

A nivel de las propias instituciones y sus actores se generan cambios en el lenguaje interno y en las dinámicas de funcionamiento que se traducen en actitudes favorables a la evaluación como elemento de impulso de políticas de calidad.

Por último, todos los aspectos antes mencionados contribuyen al reconocimiento y valoración de la importancia de los mecanismos de AQ y del rol que estos tiene en el mejoramiento de la ES.

4. Internacionalización del tema de la calidad

El desarrollo de procesos de AQ tiene también un efecto internacionalizante, que va desde la revisión de la oferta transnacional de educación superior, la consideración del AQ en los tratados de libre comercio y en los acuerdos de integración regional. Asimismo, los organismos responsables de los procesos de AQ buscan formas de vincularse con sus pares en otros países, tanto dentro o fuera de las respectivas regiones geográficas.

Dentro de las estrategias desarrolladas, se observan:

- Conformación de redes nacionales e internacionales que reúnen a agencias encargadas de procesos de evaluación y acreditación de la educación superior



Proyecto ALFA Nro. DCI-ALA/2008/42
**“Aseguramiento de la Calidad: políticas
públicas y gestión universitaria”**



- Generación de criterios y procedimientos compartidos para el desarrollo de procesos de aseguramiento de la calidad.
- Reconocimiento mutuo de decisiones de acreditación de las respectivas agencias nacionales
- Reconocimiento de la validez académica de grados otorgados por carreras acreditadas
- Acuerdos para facilitar los procesos de reconocimiento de estudios y títulos y para promover la movilidad de estudiantes y profesionales a nivel local y regional.

Dimensiones adyacentes

1. Vinculación con otros instrumentos de políticas

En esta dimensión, el foco estará en cualquier instrumento de política o acciones proveniente del gobierno o de instancias equivalentes que se relacione con la aplicación de mecanismos de AQ.

Se pueden observar efectos de esta dimensión en la vinculación con incentivos económicos asociados al mejoramiento de la calidad y/o acreditación; cambios en los marcos regulatorios o ajuste a los mismos; cambios en los mecanismos de asignación de recursos, cuando éstos se relacionan con procesos de autoevaluación o de evaluación externa; generación de espacios comunes de educación superior (programas de movilidad para estudiantes o egresados de carreras acreditadas, por ejemplo).

Asimismo, puede vincularse también a la generación de espacios comunes de educación superior y a las prácticas generadas por este tipo de iniciativas. Ej: movilidad estudiantil y de profesores.

Dado el amplio espectro que puede abarcar esta dimensión, es posible que surjan subdimensiones o categorías de acuerdo a la naturaleza de las convergencias que se establezcan. Los instrumentos de recolección de información tendrán que contemplar las características contextuales de cada sistema de AQ.

2. Institucionalidad para el diseño/manejo de políticas

En muchos países, el rol del Estado respecto de la educación superior es reducido; sin embargo, se plantea como hipótesis que el desarrollo de procesos de AQ genera una mayor preocupación pública por la regulación del sistema, y por tanto,



Proyecto ALFA Nro. DCI-ALA/2008/42
**“Aseguramiento de la Calidad: políticas
públicas y gestión universitaria”**



es probable que se generen instancias encargadas del diseño e implementación de políticas públicas relativas a la educación superior.

3. Cambios legislativos en función de la calidad

Esta dimensión abarcará el análisis de los cambios observados a nivel de los marcos regulatorios de educación superior.

En la mayoría de los países en estudio es posible observar la introducción o modificación de los marcos legales existentes, incorporando aspectos centrados específicamente a la calidad, la evaluación y/o acreditación.

Será importante analizar dentro de esta dimensión la naturaleza de éstos cambios, el grado de aceptación y participación de las propias instituciones de educación superior en la elaboración de los mismos, y la implementación dada en el sistema, entre otros.

4. Cambios en los mecanismo de articulación horizontal y vertical

Se entenderá esta dimensión como las acciones o mecanismos establecidos para propender a una mayor articulación en el sistema educativo, tendientes a flexibilizar los sistemas de ES y a generar un mayor grado de coordinación conjunta, tanto a nivel de las instituciones de Es como en el sistema en general.

La aplicación de mecanismos de AQ debería estimular la integración horizontal y vertical de las IES, entendiendo por esto, la articulación que se genere entre unidades académicas, entre los distintos niveles de enseñanza (grado y posgrado) y con los distintos niveles de ES (técnica, universitaria y no universitaria). Así como también, las acciones tendientes al trabajo cooperativo y al mejoramiento conjunto de la educación terciaria y su articulación con la Universidad.

Es probable que las iniciativas a este respecto sean escasas; sin embargo, es importante explorar su existencia, ya que el hecho de que no existan es igualmente un dato relevante.



Segundo nivel: *Gestión institucional*

1. Instalación de mecanismos / procesos de AQ

Se entenderá por esta dimensión la creación de instancias, políticas y/o mecanismos que se instauren a nivel institucional para asegurar la calidad de sus programas y/o funciones institucionales, el cumplimiento de sus propios objetivos y metas declaradas, y responder a los requerimientos externos de aseguramiento de la calidad.

Dentro de las acciones que podrían dar cuenta de la instalación de mecanismos y procesos de aseguramiento de la calidad se puede observar la formalización y explicitación de políticas y mecanismos de aseguramiento de la calidad a nivel institucional; el desarrollo de una infraestructura dedicada a promover y apoyar la evaluación y el aseguramiento interno de la calidad; y la creación de herramientas que permitan monitorear los procesos institucionales apuntando a la mejora continua.

2. Desarrollo de Sistemas de Información

Uno de las consecuencias más visibles de la aplicación de mecanismos de aseguramiento de la calidad es la generación de información o datos institucionales sobre las distintas funciones universitarias.

Los procesos de autoevaluación requieren de una provisión de información válida y confiable que debiera sistematizarse y mantenerse, de modo de apoyar no sólo los procesos de evaluación interna y externa, sino también la toma de decisiones institucionales, los procesos de planificación y la evaluación y monitoreo de las metas y objetivos institucionales.

Por último y relacionado con lo anterior se espera que -una vez que los mecanismos de AQ se institucionalizan- se desarrollen sistemas más complejos e integrados de generación y análisis de información, permitiendo así el desarrollo de procesos de toma de decisiones basadas en evidencias.

A nivel de esta dimensión será importante evaluar:

- Cómo se recogen y sistematizan los datos relativos a las distintas carreras
- El rol de la información en los procesos de toma de decisiones
- Las herramientas existentes para la recolección y análisis de información



Proyecto ALFA Nro. DCI-ALA/2008/42
**“Aseguramiento de la Calidad: políticas
públicas y gestión universitaria”**



3. Gestión, gobierno y administración de las IES y sus programas

Esta dimensión comprende los cambios que pudiesen ser observados a nivel de los procesos de gestión institucional.

La aplicación de mecanismos de AQ debiera traducirse en un mayor grado de ordenamiento interno, mayor claridad en la especificación de funciones y roles, redefinición de las dinámicas internas de los procesos de toma de decisiones y un mayor grado de profesionalización de las funciones de gestión y análisis institucional.

En este sentido será importante analizar las políticas y mecanismos para el cumplimiento de propósitos, las adecuaciones a las estructuras organizacionales, la incorporación de nuevas instancias y/o niveles de toma de decisiones; los sistemas de gobierno; y los procesos de diagnóstico, planificación, seguimiento y control.

Finalmente, sería interesante explorar los posibles cambios en la estructura de poder al interior de las IES: mayor o menor poder de las autoridades centrales, participación diferencial de académicos y estudiantes en los procesos académicos.

4. Gestión académica institucional:

En el mismo sentido que la dimensión anterior, interesa analizar los cambios que se den a nivel de la gestión académica de las instituciones.

La aplicación de mecanismos de aseguramiento de la calidad pone un acento especial en las formas en que se organiza la función docente¹. Por consiguiente, se evaluará si las instituciones experimentan cambios en el diseño y desarrollo de procesos institucionalizados para la revisión de la estructura curricular; en los procesos de revisión y adecuación de los perfiles de egreso y en los mecanismos para verificar su cumplimiento. Asimismo, se analizarán los mecanismos para evaluar y mejorar la disponibilidad e idoneidad de recursos humanos, la infraestructura y los recursos de aprendizaje de manera acorde a las necesidades de los programas. Por último, se evaluará si se observa una mayor incorporación y utilización de tecnologías (TICs).

Uno de los factores interesante de analizar en esta dimensión serán los ajustes que se produzcan, a partir de los procesos de autoevaluación y/o evaluación externa, en los siguientes aspectos:

¹ Si bien estos temas se retoman en la sección 3, Docencia, en esta área se refiere más bien a las instancias centralizadas de gestión académica, y en dicha sección, a las decisiones a nivel de carrera o programa.



Proyecto ALFA Nro. DCI-ALA/2008/42
**“Aseguramiento de la Calidad: políticas
públicas y gestión universitaria”**



- Oferta académica: revisión de la oferta (programas y sedes) y ajuste a los criterios de evaluación
- Mejoramiento de la dotación docente: redefinición del perfil académico en función de los propósitos de cada programa
- Fortalecimiento de los servicios de apoyo a la enseñanza
- Cambios curriculares
- Establecimiento de sistemas de evaluación y monitoreo de planes y programas de estudio.
- Mejoramiento de los recursos destinados a la docencia
- Desarrollo de estrategias para el mejoramiento de los aprendizajes: capacitación en estrategias pedagógicas, y otros aspectos semejantes.

5. Gestión administrativa y financiera

La disponibilidad de recursos y su adecuada administración es una de las preocupaciones centrales en todas las IES.

La aplicación de mecanismos de AQ suponen un mejoramiento en los grados de ordenamiento institucional y en de las funciones de gestión en general de las IES. A nivel administrativo y financiero es esperable que los mecanismos de AQ promuevan procesos administrativos más eficientes y eficaces, y contribuyan a que las decisiones se adopten sobre la base de resultados de evaluación sistemáticos y validados mediante la evaluación externa.

Por otro lado será importante analizar en esta dimensión el grado de correlación que existe entre los procesos de asignación de recursos y las prioridades establecidas en la misión y propósitos institucionales.

6. Participación de actores internos y externos en los procesos de aseguramiento de la calidad. Generación de una cultura de la calidad

El tema de calidad de la educación superior y la aplicación de mecanismos de AQ ha alcanzado niveles de visibilidad que podrían suponer la existencia de un cambio en las culturas internas de las instituciones y de la sociedad en general.

En este sentido se podría esperar que la aplicación de mecanismos de AQ genere mayores niveles de compromiso y participación por parte de los actores internos (docentes, estudiantes, personal de apoyo) y externos al sistema (asociaciones profesionales o disciplinarias, empleadores y en general, actores involucrados en el tema de la educación superior ya sea directa o indirectamente.



Proyecto ALFA Nro. DCI-ALA/2008/42
“Aseguramiento de la Calidad: políticas
públicas y gestión universitaria”



En esta dimensión será importante analizar el grado de involucramiento de los distintos actores de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, personal de apoyo, etc.) y de la sociedad en general en el análisis de la oferta educativa y en la provisión de elementos para la elaboración de acciones de mejora. Igualmente, será interesante explorar las estrategias desarrolladas por las propias instituciones para incorporar a estos actores.

7. Redefinición de las funciones universitarias (cambios en el peso relativo)

Los procesos de autoevaluación y evaluación externa tienen un efecto en la definición de las funciones universitarias.

En este sentido, es esperable que la aplicación de mecanismos de QA faciliten y promuevan los procesos de redefinición de las funciones universitarias, específicamente en lo que se refiere a la valorización por las características de la docencia y sus resultados, y a la institucionalización los procesos de evaluación pedagógica.

Será interesante analizar las políticas y mecanismos desarrollados a nivel institucional que apunten al mejoramiento de la función docente.

Tercer nivel: *Docencia*

En esta área se identificaron siete dimensiones, que se detallan a continuación.

1. Revisión de perfiles de egreso / planes de estudio / currículo.

La instalación e implementación de procesos de aseguramiento de la calidad, particularmente en aquellos países que privilegian la evaluación o acreditación de programas o carreras, tiende a generar una preocupación cada vez más explícita por la revisión de perfiles de egreso (y su vinculación con la organización curricular y con los criterios y mecanismos de titulación), cambios en el diseño curricular (asociado muchas veces al establecimiento de currículos basados en competencias) y ajustes a planes y programas de estudio. Uno de los factores interesantes en esta dimensión es la consideración de estudios de mercado u otros elementos externos a las universidades en el proceso de revisión señalado.

Será interesante explorar la asociación entre los hallazgos en este campo con la consideración de actores externos ya señalada en la sección anterior, sobre gestión institucional, o entre políticas nacionales tales como las señaladas en la primera



Proyecto ALFA Nro. DCI-ALA/2008/42
**“Aseguramiento de la Calidad: políticas
públicas y gestión universitaria”**



sección, sobre sistema de educación superior (por ejemplo, centradas en el fomento de cambios curriculares).

Hay también un posible elemento negativo que es importante considerar, y que se refiere a las barreras a la innovación, el cambio o los ajustes establecidos por las propias agencias de evaluación y acreditación.

2. Análisis de información sobre progresión y logros

Otro elemento importante en el campo de la docencia es la consideración sistemática de información relativa a las características de los alumnos admitidos, su seguimiento a lo largo de la carrera y los logros obtenidos por ellos. El desarrollo de indicadores de aprobación / repitencia por asignaturas, con la identificación de asignaturas críticas, las tasas de retención año a año, el tiempo requerido para completar los estudios y titularse, las tasas de titulación, unido a las estrategias compensatorias para estudiantes con un menor nivel de calificaciones de entrada pueden ser elementos claves para dar cuenta de esta dimensión.

También es importante analizar el grado en que la información recogida sobre el particular incide en la evaluación y control de la docencia impartida.

3. Evaluación de resultados de aprendizaje

Un componente central de la calidad de la docencia es la evaluación de los resultados efectivos de aprendizaje. En general, sólo unos pocos países de América Latina cuentan con mecanismos para determinar cuáles son las competencias de egreso de los estudiantes de la educación superior más allá de los mecanismos de titulación. Tampoco existen procesos sistemáticos de consulta a egresados, empleadores o docentes de posgrado que permitan identificar si la formación inicial es adecuada y satisface las expectativas. Sin embargo, es posible que existan iniciativas interesantes, y esta dimensión tiene por objeto identificarlas (o señalar su inexistencia, lo que también constituye un antecedente importante).

4. Formación pedagógica de los docentes

El crecimiento y diversificación de la población estudiantil exige que los docentes universitarios adquieran destrezas pedagógicas que antes no parecían evidentes. En esta dimensión se pretende consultar por la existencia de procesos de formación en aspectos de pedagogía y didáctica, evaluación y retroalimentación a los estudiantes. Asimismo, es necesario recoger información acerca del seguimiento a esta formación,



y del grado en que se toma en consideración el análisis de los problemas de orden pedagógico, para mejorar el éxito académico.

5. Estrategias pedagógicas

Estrechamente asociado a lo anterior, es necesario recoger información acerca de la forma en se desarrolla la práctica docente. Es altamente probable que la estrategia pedagógica predominante siga siendo la clase magistral, sin embargo también es probable que a partir de la instalación de procesos de AQ se haya enfatizado la introducción de estrategias alternativas en mayor o menor grado. En este sentido, interesa conocer los cambios en la práctica docente, esto es, la implementación de nuevas prácticas y metodologías pedagógicas (incluyendo el uso de TICs o estrategias semi-presenciales), y la valoración acerca de la instalación de nuevas metodologías de enseñanza.

6. Cambios en la evaluación de académicos

La ampliación de la cobertura de la educación superior asociada a la valoración de la docencia propia de sistemas que hoy atienden a una matrícula amplia y diversa, en una diversidad de IES, debiera reflejarse en cambios en los criterios y procedimientos de evaluación de académicos. Interesa explorar si estos cambios efectivamente contemplan aspectos tales como la eficacia de la docencia impartida, la participación de académicos en procesos de cambio curricular, el diseño de nuevas estrategias pedagógicas o de materiales de enseñanza, etc.

7. Responsabilidad institucional por los resultados del proceso de enseñanza y aprendizaje

La admisión de estudiantes no tradicionales que ocurre asociada a los procesos de ampliación o masificación de la educación superior genera necesidades de formación que anteriormente no parecían indispensables. Desde esa perspectiva, interesa recoger información sobre el diseño, desarrollo, implementación y evaluación de programas remediales o compensatorios, así como de estrategias de acompañamiento a estudiantes de primer año, con el fin de mejorar los indicadores de progresión y éxito pedagógico.

También forma parte de esta dimensión el desarrollo de mecanismos de seguimiento de egresados, con el fin de proveer retroalimentación tanto a la formación entregada a los alumnos que ingresan como a los cambios y ajustes a los perfiles de egreso, la estructura curricular y los planes y programas de estudio.