



MARCO DE REFERENCIA PARA EL PROYECTO SOBRE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

INTRODUCCION

El objeto del presente documento es establecer un marco común de referencia para el proyecto que CINDA está coordinando, relativo al aseguramiento de la calidad de la educación superior.

Dicho proyecto tiene como uno de sus objetivos principales el de conocer la eficacia y pertinencia relativas de los distintos mecanismos utilizados para asegurar y mejorar la calidad de la educación superior en América Latina, lo que se pretende lograr mediante el diseño y desarrollo de una metodología e instrumentos para evaluar el impacto de los procesos de evaluación y acreditación sobre la calidad de los sistemas y las instituciones de educación superior y su aplicación en los países participantes donde existan mecanismos de AC ya implementados.

Por ello, resulta esencial acotar el concepto de calidad con que se operará en el marco del proyecto. No se pretende llegar a una definición única, sino esencialmente a una de carácter operacional, que permita identificar variables e indicadores en el marco de la educación superior de los países participantes.

También es necesario identificar los propósitos de los procesos de aseguramiento de la calidad vigentes en los distintos países participantes, ya que éstos constituyen la ‘variable independiente’, es decir, los factores que condicionan el efecto que se espera poder observar en los respectivos sistemas de educación superior o sus instituciones.

No se pretende establecer relaciones causales entre los procesos de aseguramiento de la calidad y los cambios relativos a la calidad en las instituciones de educación superior. Sabemos que es prácticamente imposible aislar el efecto que dichos procesos pudieran tener sobre la acción de las instituciones de educación superior. Sin embargo, esperamos demostrar que la instalación e implementación de procesos y mecanismos de aseguramiento de la calidad tienden a ir acompañados de ciertos cambios en las instituciones, e intentaremos verificar si es posible considerar que esos cambios constituyen un impacto (positivo o negativo) sobre la calidad de la oferta educativa.

En el presente documento, se hará en primer lugar un análisis del concepto de calidad, considerando aportes de la literatura internacional al respecto. Sobre esa



base, en la sección siguiente se establece la forma en que se entenderá el concepto de calidad para los efectos del proyecto; como se señaló más arriba, no se pretende establecer una definición única, sino solamente una definición operacional, que facilite el trabajo futuro del proyecto.

En la tercera sección, y final, se revisarán los tipos de procesos de aseguramiento de la calidad en términos generales, la que luego se afinará con la información recogida en los distintos países participantes en el proyecto. A diferencia de lo que se hizo con el concepto de calidad, que se operacionalizó de una manera común para todos los participantes en el proyecto, no se ha intentado establecer una sola forma de entender los procesos de aseguramiento de la calidad, por cuanto parece esencial reconocer las diversas modalidades que éstos adoptan en los distintos países, con el fin de poder asociar dichas modalidades con los efectos observados en las instituciones de educación superior de los respectivos países.

Por último, como un apéndice, se aporta la definición de términos clave, tomados del Glosario de RIACES (www.riaces.net) y confrontados con el provisto por INQAAHE (www.inqaahe.org).

I. ¿Qué se entiende por “calidad” en la Educación Superior?

Desde hace algunas décadas el concepto de calidad ha venido adquiriendo una centralidad explícita en el campo de la educación superior, convirtiéndose en un tema de importancia creciente, a pesar de que se reconoce que es un concepto difícil de definir, dada su naturaleza multidimensional. Por lo mismo, son múltiples las acepciones, enfoques y acentos que ha tenido a lo largo de la historia.

Muchas de las definiciones referidas a calidad se han dado en función de su evaluación, identificando estándares, criterios y/o requisitos, los cuales pueden variar según el contexto, las orientaciones y necesidades sociales preponderantes en un momento determinado.

La UNESCO (Vlăsceanu *et al.*, 2004, pp 46–48) define calidad en la educación superior como un concepto multidimensional de múltiples niveles, dinámico, que se relaciona con los elementos contextuales de un modelo educacional, con la misión y fines institucionales, y con estándares específicos dentro de un sistema, institución, programa o disciplina determinados. La calidad, por tanto, puede adquirir significados diferentes dependiendo de (i) la comprensión de los diversos intereses de distintos grupos comprometidos o actores en la educación superior; (ii) sus referencias: Insumos, procesos, productos, misiones, objetivos, etc.; (iii) los atributos o características del mundo académico que se considera necesario evaluar; y (iv) el período histórico en el desarrollo de la educación superior.



En Harvey y Green (1993) y Harvey (1997) se plantean cinco dimensiones de calidad que pueden aplicarse a la educación superior, y pueden aportar luces para su medida y evaluación. Sin embargo, como ellos mismos señalan, la calidad es un concepto relativo, estrechamente vinculado a quien utiliza el concepto y al contexto en el cual se aplica:

1. **Calidad como fenómeno excepcional (Prestigio/Excelencia).** *En este enfoque, la calidad se define como algo especial. Es la visión tradicional, en que la calidad se refiere a algo distintivo y elitista, y en términos educacionales, vinculada a nociones de excelencia, de ‘alta calidad’, inalcanzable para la mayoría.*

Esta definición asocia *calidad* al prestigio académico y social que presentan determinadas instituciones, y que permite la distinción entre unas y otras. Por ejemplo universidades con la capacidad de atraer un cuerpo académico calificado, con alta productividad, reconocido externamente y con estudiantes excelentes. El concepto de calidad está definido por los resultados de los alumnos, siendo ellos principalmente quienes determinan la calidad de la institución (productos). En función de esto, se define un conjunto de requisitos y estándares predeterminados, relacionados con el éxito de sus egresados, la producción/formación de los mejores graduados y con los mejores resultados académicos.

No obstante, conviene advertir que en muchos casos, el concepto de calidad se confunde con el de reputación, pudiendo generar confusiones a la hora de aislar los factores relacionados con calidad, como por ejemplo las condiciones de ingreso de los estudiantes, sus capacidades y conocimientos previos, versus la calidad del currículum y los procedimientos y mecanismos internos de la institución.

2. **Calidad como perfección o cero error.** *Entiende la calidad como consistencia y se enmarca en dos premisas básicas. La primera implica “cero defecto” y la segunda “hacer las cosas bien a la primera”.*

En la concepción de calidad como cero defecto, la excelencia se define como el acomodo a especificaciones particulares. El producto se juzga conforme a una especificación predeterminada o verificada.

La idea de “cero error” se entiende más claramente en la industria, donde las especificaciones del producto pueden definirse detalladamente, y las medidas estandarizadas de productos uniformes pueden demostrar que dichas especificaciones se cumplen. Se trata de un concepto difícilmente aplicable a la educación superior, ya que no se espera que sus ‘productos’ – correspondan éstos a graduados, programas o proyectos – sean idénticos. En educación, si bien la consistencia es importante, la diversidad también lo es.



3. Calidad como ajuste a los propósitos. *En educación el ajuste a los propósitos se basa en la capacidad de una institución para cumplir con su misión o de un programa para alcanzar sus objetivos.*

Se concibe como la adecuación de los procesos para conseguir los objetivos, resultados o productos propuestos. Se trata de una definición funcional: existe calidad si el producto se ajusta a aquello que se pretendía lograr. Por tanto, la estimación de calidad de una institución siempre deberá estar referida a los fines educativos señalados en los propósitos y los objetivos que se propone cada institución.

Habitualmente, esta definición se complementa con la exigencia de ‘ajuste de los propósitos’, es decir, no basta con lograr los propósitos o fines explícitos, sino que es preciso demostrar que éstos son apropiados en función de los requerimientos externos e internos pertinentes.

4. Calidad como relación valor-costos (valor por dinero). *En esta concepción, la calidad depende del retorno de la inversión. Si el mismo resultado puede obtenerse a un menor costo, o la misma cantidad de dinero puede producir un mejor resultado, el ‘cliente’ obtiene un producto o servicio de mejor calidad. La tendencia creciente de los gobiernos de exigir que la educación superior rinda cuentas de los recursos recibidos refleja este enfoque; los costos elevados de la educación superior también ponen este enfoque en el centro de la preocupación de estudiantes y sus familias.*

En síntesis, se trata de un concepto basado en la idea de la eficiencia económica o “accountability”, en un marco de efectividad.

‘Efectividad’, en este caso, es considerada en términos de mecanismos de control y la conformidad y cumplimiento de criterios o estándares predefinidos. Por la vía de la acreditación se asegura que se cumplan estos criterios mínimos y que, finalmente, el estudiante que termina su plan de estudios cuenta con las competencias y requisitos mínimos para su desempeño profesional.

5. Calidad como transformación (cambio cualitativo). *En esta definición, la calidad se centra en el cambio que debe producirse a través del proceso educativo: la transformación se refiere al mejoramiento y empoderamiento de los estudiantes y al desarrollo de nuevo conocimiento.*

La tarea educativa implica transformar el sujeto-educando. Desde este enfoque se entiende que una institución tiene más calidad en la medida que tiene una mayor incidencia sobre el cambio de conducta de los alumnos (valor agregado).



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



La dificultad de esta definición radica en cómo aislar esta contribución de la acción que ejercen otros factores intervinientes.

Tal vez la definición más frecuentemente utilizada es la de ajuste a los propósitos (fitness for purpose). Sin embargo, como lo señala Lester (1995), “...una de las limitaciones del enfoque *“fitness for purpose”* es que opera a través de la definición de objetivos y propósitos establecidos por las propias instituciones o programas académicos, sin considerar la idoneidad de los procesos en lo que se refiere a los objetivos o los requerimientos del medio externo”.

Por ello, parece indispensable asociar el concepto de ‘fitness **for** purpose’ o “ajuste **a** los propósitos declarados”, al de ‘fitness **of** purpose’, es decir, “ajuste **de** los propósitos declarados” a las exigencias pertinentes del medio externo (tales como el grupo de referencia, el gobierno, la agencia de aseguramiento de la calidad; la disciplina; la profesión; el medio laboral; las necesidades de los estudiantes). Una vez que estas exigencias han sido debidamente tomadas en consideración y traducidas en términos de los principios y prioridades que se desprenden de la declaración de misión institucional, es posible contar con un conjunto de propósitos y fines institucionales (o de programa, según sea el caso) cuyo logro efectivamente es una demostración de calidad.



II. El concepto de calidad en el marco del proyecto

A. Calidad “Integral”: Consistencia Interna y Externa

Podemos considerar la calidad en la ES como un concepto global y multidimensional, que se comprende a partir del análisis relacional entre los distintos factores que componen una IES, entendiendo por esto su ámbito de desarrollo, su cultura institucional, sus concepciones internas, las características particulares de sus actores (alumnos - profesores) y las relaciones que entre éstos se establezcan, sus recursos y resultados. A esto también se añaden los factores de carácter externo, como son los requerimientos y estándares específicos establecidos por el medio social, disciplinario y profesional en la cual una determinada IES se encuentra inserta, además de su rol social, las concepciones políticas- económicas subyacentes y otros elementos similares.

Sin embargo, una definición de esa magnitud es de tal complejidad que resulta difícil operacionalizarla de manera que permita medir los cambios que pudieran producirse en ella. Intentando acotarla, se puede avanzar hacia la siguiente formulación:

Calidad en la ES puede ser definida como *el grado de ajuste entre las acciones que una institución, programa académico o carrera pone en marcha para dar cumplimiento a las orientaciones emanadas desde su misión y propósitos institucionales y los resultados que de estas acciones obtiene.*

Como se señaló más arriba, esta definición puede ser excesivamente auto-referente, razón por la cual consideramos necesario establecer ciertas consideraciones previas para la definición de su misión y propósitos. Para ello, planteamos que la definición de propósitos institucionales debe necesariamente contemplar dos dimensiones:

- Consistencia externa, es decir, ajuste a las exigencias del medio externo (entendiendo por éste el grupo de referencia institucional, disciplinario, profesional o tecnológico correspondiente), que se materializan en demandas provenientes del mercado laboral, la comunidad académica, o el entorno socio económico particular de cada IES. La consistencia externa asegura la pertinencia de los propósitos y permite la comparabilidad entre instituciones y programas; y
- Consistencia interna, es decir, la traducción de dichas exigencias en función de las prioridades y principios propios de la institución. Esta dimensión permite desplegar la capacidad propositiva de la universidad, y ampliar el rango de ofertas posibles en el sistema de educación superior, asegurando así una oferta diversa, que busque dar una respuesta amplia a las necesidades sociales.

Una vez definidos los propósitos y fines institucionales en esta forma amplia, se puede entender la calidad como la coherencia entre dichos fines institucionales,

los objetivos estratégicos y las actividades que se realizan para cumplir con esos determinados objetivos, considerando los medios que se emplean; finalmente, a través de una evaluación de estas acciones, se determinará el grado de avance en el cumplimiento de los propósitos u objetivos institucionales, y por ende, la calidad de una determinada institución.

No obstante lo anterior, ésta no es una relación lineal y unidireccional. Para poder definir calidad se debe caracterizar adecuadamente cada uno de los elementos que componen el sistema universitario, es decir actores, procesos, recursos y resultados. Esto significa poder describir estas componentes institucionales en términos de factores que afectan o influyen sobre la calidad global de los productos académicos de una determinada institución, carrera o programa, y las relaciones que en un determinado contexto se establecen.

El siguiente esquema, basado en una presentación del profesor José Rafael Toro permite visualizar, en términos generales, los factores que interviene en la calidad de una IES y las relaciones que se establecen entre sus distintos componentes.

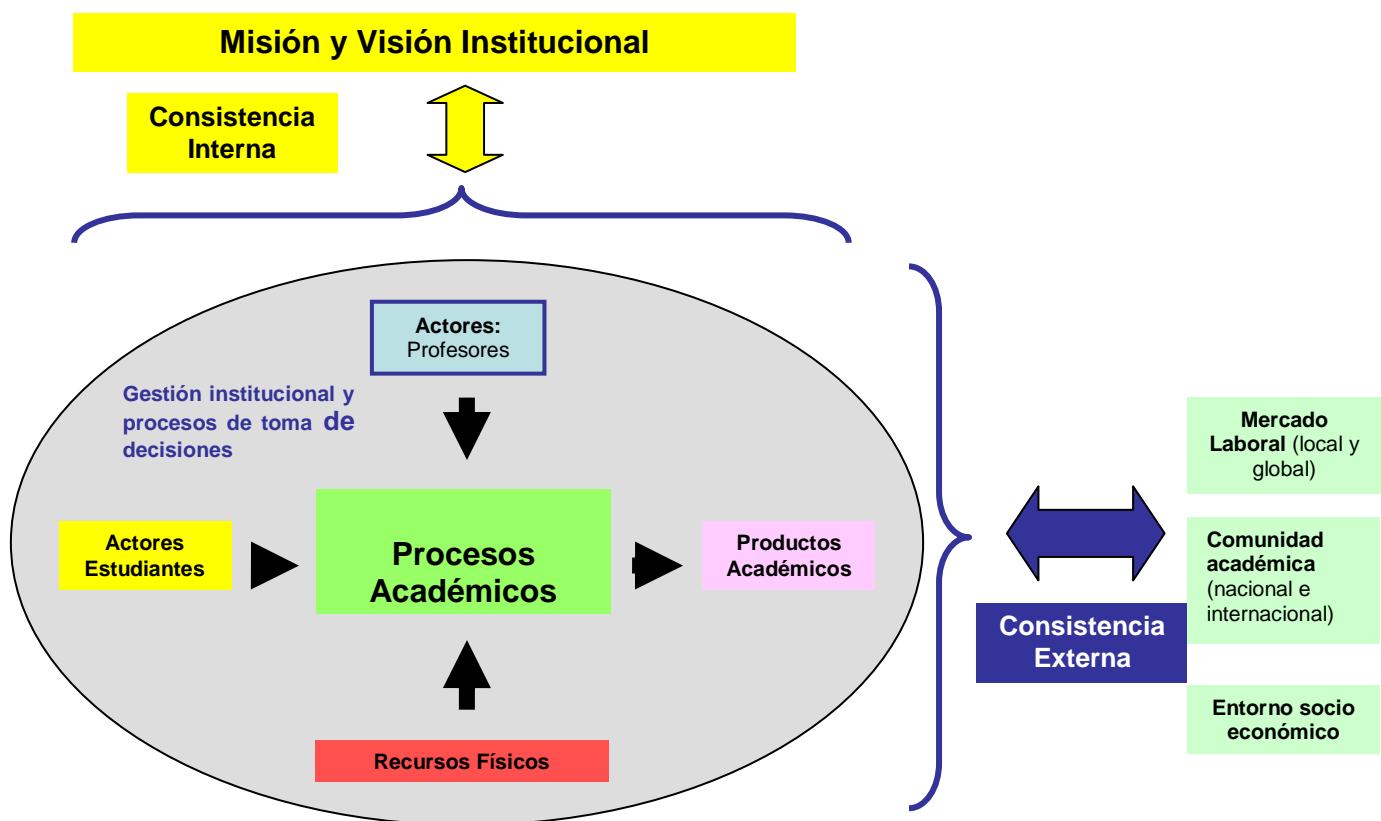


Figura Nº 1

Adaptación de Toro, J.R., Acreditación y aseguramiento de calidad Revisión y algunos desafíos, en www.cinda.cl/proyecto_alfa



B. Componentes de la calidad

1. El primer factor a considerar es la definición de la **misión y visión institucional**, entendiéndose por esto, los principios rectores que determinarán las acciones de una institución, programa o carrera en específico. De su definición dependerá intrínsecamente la concepción de la calidad educativa que se tenga.

Corresponde al perfil o sello propio y a los rasgos que se pretenda imprimir en los profesionales y académicos que se formen. En este sentido, la definición de calidad variará entre una institución y otra, fortaleciendo así los aspectos positivos de la diversidad del sistema de educación superior.

No obstante lo anterior, y como ya se ha señalado anteriormente, se espera que la definición de los propósitos y la misión institucional tomen en consideración los requerimientos del contexto sociocultural en el cual se encuentra inserta la institución o el programa.

2. El segundo factor que influye en la calidad educativa lo proporciona su propio «**contexto institucional-organizativo**», que la sostiene en un complejo entramado donde se entrecruzan variados procesos articulados.

En forma general puede ser visualizada como la operacionalización de la misión y los propósitos institucionales, a través de la puesta en marcha de determinados procesos académicos que conducen a variados productos como son los programas académicos, líneas de investigación disciplinar y servicios a la comunidad. En dichos procesos son actores principales los profesores, los estudiantes, directivos y personal de apoyo docente o administrativo. A su vez, dichos procesos requieren para su operación adecuada, una infraestructura física y una variedad de recursos físicos e informáticos.

El conjunto de propósitos institucionales define las aspiraciones o estado futuro deseado de la institución; el análisis del contexto institucional-organizativo establece el estado inicial, o situación actual de la universidad. El proceso mediante el cual las autoridades y actores relevantes de la comunidad académica diseñan y establecen una ruta factible y consistente para superar la brecha así identificada constituye el proceso de planificación. Si bien tanto el estado futuro deseado como la situación actual deben ser consistentes con la misión institucional, es posible imaginar que en circunstancias especiales (asociadas a cambios significativos en el entorno general en que opera la universidad) puedan considerarse incluso ajustes a la misión y propósitos institucionales.

Dentro del «contexto institucional-organizativo» existen al menos cinco procesos convergentes, que se interrelacionan

- a) El primero tiene relación con las estructuras de gobierno y la **gestión institucional**. Se entiende por éstas las autoridades institucionales y la



relación entre éstas, así como el conjunto de procesos formales para la implementación de políticas institucionales y toma de decisiones estratégicas, incluyendo así, las condiciones para que una institución tenga un proceso permanente de fortalecimiento, convivencia y desarrollo de todos sus actores (Catala, J.P., 1975). Esto se demuestra en la capacidad institucional para dar cumplimiento a los propósitos declarados de acuerdo al contexto en que opera, con un costo razonable.

- b) El segundo tiene que ver con la organización de los **recursos**, esto es, de los insumos e infraestructura necesaria para llevar a cabo las funciones propias de una IES.
- c) El tercero, se refiere a los **actores del sistema**, directivos, alumnos, profesores, administrativos, investigadores, etc. Cada uno de ellos presenta características distintivas que influirán en la concepción de calidad de una determinada institución.
- d) El cuarto, lo proporcionan los **procesos académicos**¹. Corresponde al núcleo central de una institución de educación superior. En este nivel se conjugan todos los factores anteriores, ya que la relación enseñanza – aprendizaje es una relación dinámica, inserta en un sistema abierto, que efectúa intercambio tanto con factores internos (recursos, actores y propósitos) como externos (requerimientos del medio), lo cual debe ser considerado a la hora de evaluar e identificar indicadores de calidad.

La relación profesor- alumno es uno de los ejes fundamentales de este proceso, siendo el alumno y su proceso de transformación (aprendizaje), uno de los actores principales.

Para identificar y definir dimensiones de calidad asociadas al proceso académico, se deben diseñar mecanismos de aproximación que permitan relacionar funcionamiento, recursos y resultados respecto a actividades, eventos, procesos, unidades organizacionales y otros componentes de la institución.

- e) Finalmente, el quinto proceso es el relativo a los **productos o resultados académicos**, es decir, la evidencia acerca del logro de los propósitos declarados. En este nivel se deben considerar también la percepción de los propios usuarios, el cumplimiento de las expectativas del egresado y si el proceso de formación ha permitido mejorar el desempeño laboral y si se ha conseguido un aporte efectivo a la sociedad.

¹ Para los fines del proyecto, se limitará el análisis de los procesos académicos a la docencia de pregrado. Es evidente que otros procesos, particularmente los relacionados con la investigación y la proyección social son también altamente relevantes, pero en este caso, sólo se considerarán desde la perspectiva de la docencia y los efectos que puedan tener sobre ella.



3. Por último, el tercer factor corresponde al «**Medio Externo**» en el cual una institución, carrera o programa se encuentra inserta y se desarrolla. Corresponde al entorno cultural, académico y socioeconómico al que pertenece y con el cual mantiene un permanente contacto, influyendo y recibiendo influencias de éste, y considera tanto el mercado laboral como el ámbito disciplinario y las normas, regulaciones y condicionantes provenientes del medio externo.

Es en este medio donde se refleja la naturaleza social de las instituciones y se evidencia la necesidad de que las instituciones se sintonicen con la comunidad académica o profesional pertinente, el sector productivo y el entorno socio-político-económico.

En la conjugación de estos tres factores es donde se puede estimar la calidad de una IES, ya que existe una gran cantidad de indicadores que dan cuenta de su existencia. Así por ejemplo, se podría evaluar la formulación explícita de los propósitos y metas institucionales y la coherencia de éstos con la misión institucional declarada, la efectividad de los procesos de toma de decisiones, el grado de compromiso y dedicación de los académicos, las competencias de entrada de los alumnos, la relación entre el número de profesores por alumnos, la disponibilidad de recursos, la efectividad de los mecanismos de vinculación con el medio social, u otros semejantes,

Es importante, con todo, no limitar el análisis a indicadores de tipo cuantitativo o formal. La evaluación de calidad integral debe darse en un marco comprensivo y relacional, y no sólo abarcar aspectos numéricos, sino también considerar la valoración y percepción del proceso educativo y rescatar los elementos cualitativos que influyen en el desarrollo institucional.

El análisis de los resultados, por su parte, debe considerar la misión y planes que la propia institución, carrera y/o programa ha declarado. Así como también la utilización de éstos en la elaboración de acciones y planes de mejoramiento continuo.

C. Una definición operativa

Como se dijo más arriba, se propone utilizar como marco de referencia para la definición de calidad, los propósitos declarados por las instituciones de educación superior, en la medida en que éstos incorporen tanto los elementos provenientes del medio externo (consistencia externa) como los provenientes de su propia misión, principios y prioridades (consistencia interna). En esta conjunción se encuentra una acepción más certera del concepto tradicional de ajuste a los propósitos declarados (o fitness for purpose) por cuanto incorpora como elemento integral la calidad de los propósitos (fitness of purpose).



Un segundo elemento que se quiere destacar es que el proyecto centrará el análisis sólo en los ámbitos de gestión institucional y docencia de grado (o de pregrado)²

Por gestión institucional se entenderá el conjunto de políticas y mecanismos destinados a organizar las acciones y recursos de la institución, en función de sus propósitos y fines declarados. Considera la organización y estructura institucional, el sistema de gobierno y la administración de recursos humanos, materiales y financieros.

El concepto de docencia de grado (o pregrado) contempla el conjunto de políticas y mecanismos institucionales destinados a diseñar, desarrollar, implementar y monitorear los programas conducentes a un primer grado académico (licenciatura o equivalente) o un título profesional.

II. El desarrollo de procesos de aseguramiento de la calidad

Como se señala en un principio, la preocupación por la calidad en el ambiente universitario es un tema de creciente interés. Surge como respuesta a una serie de transformaciones y demandas sociales, políticas y económicas, que han afectado a todos los países en las últimas décadas, obligando a las instituciones de educación superior a replantear su figura institucional, su rol académico y por ende, a enfrentar nuevos desafíos de adecuación.

La mayoría de los estudios muestran, que si bien los factores que afectan el desarrollo de la educación superior varían de un país a otro, existe un alto grado de coincidencia, determinando como antecedentes comunes aspectos asociados al crecimiento y diversificación de la educación superior, la introducción de elementos de competencia, la lógica del mercado en el sector y la necesidad de responder a los requerimientos de la globalización. (El Khawas, 1998; Thune, 1998; Sanyal, 1995; Middlehurst y Woodhouse, 1995; Lenn, 1994; entre otros).

Un componente central de los nuevos desafíos es el aumento en la demanda por educación terciaria. Esta tiene como resultado que los estudiantes que acceden a la educación superior no sólo son más, sino que configuran también una población amplia y heterogénea, que plantea nuevas demandas a la educación superior. En efecto, la matrícula de educación superior que estaba constituida principalmente por estudiantes egresados de la educación secundaria, provenientes de sectores sociales privilegiados, con altos niveles de capital social, en lo que se podría denominar un grupo de “élite”, se amplió a una variedad de personas en términos de edad, conductas de entrada, dedicación, intereses y aspiraciones.

² Entendemos docencia de grado como la actividad conducente a un grado académico inicial o un título profesional, distinguiéndola de la docencia de posgrado, conducente a grados de especialización, maestría o doctorado, que no será considerada en el presente proyecto.



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



Asimismo, el aumento de la demanda diversificó también la formación de los cuerpos docentes, obligando en muchos casos a recurrir a académicos con menos experiencia, distintos grados de dedicación y una variedad de calificaciones.

Por otro lado, la apertura y diversificación del sistema no sólo estuvo referida al número de estudiantes. Surgieron nuevos tipos institucionales, (instituciones no universitarias) ofreciendo niveles diferenciados de formación y nuevos proveedores privados.

Debido a ello, el financiamiento público a la educación superior enfrentó la competencia por el gasto proveniente de otros sectores; como consecuencia, en muchos casos los recursos asignados a la educación superior se redujeron significativamente, obligando a las instituciones públicas y privadas a buscar nuevas fuentes de financiamiento, y surgió una fuerte demanda para que las instituciones rindieran cuenta del uso de los recursos que recibían.

Dentro de este contexto, la organización del sistema operó con el supuesto de que la información y transparencia del mercado serían elementos necesarios y suficientes para la regulación de la oferta y la demanda académica y ocupacional. Para ello, los usuarios – estudiantes y empleadores, principalmente – deberían contar con elementos de juicio apropiados para adoptar decisiones.

La preocupación por calidad nace entonces desde distintos ámbitos: los gobiernos requieren información calificada para enfrentar las crisis financieras y económicas vividas por la región, de forma de distribuir los recursos públicos disponibles y velar por su utilización eficaz y eficiente. Las demandas de movilidad intra e internacional obligan a dar cuenta de la calidad de la formación, no sólo en el ámbito local sino también de manera confiable, más allá de las fronteras nacionales

En este sentido, se plantea la necesidad de información para tomar decisiones, en un contexto caracterizado por asimetrías significativas en este respecto, lo cual demanda que ‘alguien’ dé cuenta de la calidad de la formación en distintos programas e instituciones.

Finalmente, la sociedad actual exige que se asegure que la oferta educacional es pertinente, desarrollando las competencias requeridas para la formación de capital humano capaz de integrarse en múltiples niveles a una sociedad, denominada del conocimiento.

A partir de la conjugación de estos factores, se ha ido haciendo evidente la necesidad de establecer mecanismos de aseguramiento de la calidad, que den garantía pública acerca del cumplimiento de los objetivos declarados; se entregue información pertinente y suficiente para la toma de decisiones; se satisfagan las demandas de los usuarios; y por último, existan mecanismos para que las instituciones de educación superior rindan cuenta pública acerca de su quehacer.



III. Diversidad de Modelos de Aseguramiento de la Calidad

El aseguramiento de la calidad es un concepto complejo, que adopta en la práctica múltiples dimensiones y formas, las que a su vez pueden ir cambiando y/o combinándose, de acuerdo a las necesidades específicas de cada sistema. (Woodhouse, 1999).

Harvey (2004 - 2007) define el aseguramiento de la calidad como el “*proceso de establecimiento de confianzas en el cumplimiento (insumos, procesos y resultados) de umbrales mínimos de calidad*”. Vroeijenstin, (1995^a) incorpora a la definición la preocupación sistemática, estructurada y continua sobre calidad en términos de su mantenimiento y mejora. Woodhouse (1999), por su parte, la define como “*las políticas, posturas, acciones y procedimientos necesarios para asegurar que la calidad se mantenga y aumente*”.

En general, sin embargo, hay consenso en que cuando se habla de aseguramiento de la calidad (AC), se hace referencia a un “*concepto amplio, que refiere a un proceso permanente y continuo de evaluación de la calidad de un sistema, instituciones o programas de educación superior. Por evaluación en este caso, se entiende evaluación propiamente tal, así como monitoreo, garantía, mantención y mejora de estos niveles. En cuanto mecanismo regulatorio, el AC contempla tanto la rendición de cuentas (accountability) como el mejoramiento, mediante la provisión de información y juicios, a través de un proceso concordado y consistente y de criterios claramente establecidos*”. (Vlăsceanu et al., 2004).

En la mayoría de los países, los mecanismos de aseguramiento de la calidad (AC) se han desarrollado vinculados a las necesidades y características específicas de los sistemas de educación superior, generando respuestas muy diversas. No obstante lo anterior, se pueden identificar algunas características comunes que han ido determinando su aparición, desarrollo e implementación. Las diferencias están basadas principalmente en la función y propósitos que se le asignan, los marcos metodológicos asociados a su aplicación, y el uso que se da a sus resultados.

Las formas abordadas por el aseguramiento de la calidad no son excluyentes unas de otras, pueden variar en el tiempo, así como combinar distintas perspectivas y responden a los propósitos y prioridades de cada sistema en particular.

A. Propósitos de los procesos de aseguramiento de la calidad

Desde el punto de vista de la evaluación del impacto de los procesos de aseguramiento de la calidad, es esencial conocer los propósitos que persiguen. Estos son, a su vez, uno de los principales elementos diferenciadores de los mecanismos de aseguramiento de la calidad.



Los propósitos pueden clasificarse en tres grandes categorías: control de calidad, garantía de calidad, mejoramiento. No se trata de categorías excluyentes y en la mayoría de los casos, en cada sistema se encuentran elementos de todas; sin embargo, se trata de énfasis diferentes, asociados al desarrollo histórico de las instituciones, de los sistemas de educación superior y de los propios mecanismos de aseguramiento de la calidad.

A continuación se hace una breve caracterización de éstas.

- **Control de la calidad**

El control de calidad se refiere a la responsabilidad de los gobiernos de asegurar que la provisión de educación superior cumple con exigencias mínimas de calidad. Surge como respuesta a los profundos cambios estructurales experimentados por los sistemas de educación superior en la mayoría de los países del mundo, tales como el crecimiento en el número y/o diversidad de las IES³; diversificación de la oferta educacional, incluyendo nuevas modalidades de formación (educación a distancia, cursos de regularización, educación no universitaria, etc.) y la necesidad de introducir mecanismos de protección a los usuarios.

En general, los mecanismos de control de calidad suelen agruparse bajo la denominación de aprobación o de licenciamiento, para indicar que proporcionan una autorización inicial para la operación de las instituciones de educación superior o sus programas, sobre la base de la verificación de que cumplen con los estándares mínimos (o umbrales de calidad) definidos para ellos.

Frecuentemente, se trata de procesos obligatorios, basados principalmente en exigencias o estándares establecidos por el organismo responsable del licenciamiento o autorización, y la evaluación contempla un importante componente de evaluación externa.

- **Garantía de calidad /acreditación**

Aunque un sistema de educación superior cuente con instituciones o programas que han superado el nivel básico de calidad, sigue siendo necesario dar cuenta pública acerca del grado en que éstos cumplen con las promesas que hacen a los estudiantes, los empleadores y la sociedad en general, así como del uso que hacen de los recursos, públicos o privados, que reciben.

En general, el proceso utilizado para esto es la acreditación, que consiste en un proceso especial de evaluación que conduce a una decisión formal de aceptación, rechazo o en algunos casos, de condicionalidad, respecto del grado en que una institución o programa satisface las exigencias planteadas. El Consejo para la Acreditación de la Educación Superior de los Estados Unidos, CHEA (2001) establece los siguientes elementos para la acreditación: *“Es un proceso colegiado de auto-estudio y evaluación externa por pares, que tiene por objeto asegurar la calidad, rendir cuentas y contribuir al mejoramiento de una institución o programa*

³ IES: Instituciones de Educación Superior



académico, que ha sido diseñado para determinar si dicha institución o programa cumple o excede los estándares definidos por su agencia acreditadora y satisface su misión y sus propósitos declarados”.

El foco de la acreditación es comprehensivo, examina la misión, los recursos y los procedimientos con los que cuenta una IES (Dill, 2000). El objetivo principal es la provisión de información confiable acerca del grado en que las instituciones o sus programas cumplen con lo que ofrecen y satisfacen las expectativas asociadas a un determinado grupo de referencia, sea éste disciplinario, profesional o laboral.

La forma en la cual se desarrolla es a través de un proceso de autoevaluación o evaluación interna, en la cual las instituciones o programas realizan un proceso sistemático de recolección, procesamiento y análisis de información referida a los propósitos (misión, objetivos y metas) definidos por la propia unidad de análisis; y evaluación externa, en cuyo caso se utilizan criterios y estándares generales definidos por grupos de referencia pertinentes.

El foco de la acreditación puede darse en dos niveles: a nivel institucional, referido a una evaluación global de la institución y las actividades inherentes a su quehacer (gestión, docencia, investigación y extensión); y a nivel de carreras o programas, referido principalmente al cumplimiento del perfil de egreso y los propósitos definidos por la unidad.

Los procesos de acreditación pueden ser obligatorios o voluntarios, y hay abundantes ejemplos de ambos. Combinan estándares definidos externamente con el cumplimiento de los propósitos institucionales.

Los resultados finales de la acreditación siempre se plasman en una declaración formal, que suele ser binaria (acreditación/no-acreditación), aunque existen otras modalidades, tales como una acreditación parcial o condicional. La acreditación tiene una vigencia limitada en el tiempo, definida también formalmente por la agencia responsable.

- **Mejoramiento de la calidad / auditoría académica**

El objetivo de todo proceso de aseguramiento de la calidad es contribuir al mejoramiento continuo de las instituciones o programas que participan en dichos procesos. Si bien en los mecanismos analizados más arriba siempre existe un elemento de mejoramiento, éste se despliega más claramente a través de los procesos de auditoría académica (quality audit), en el que el foco de atención está puesto en las políticas y mecanismos institucionales destinados a velar por la calidad de la institución, sus funciones y programas. La auditoría académica hace presente que la calidad es principalmente una responsabilidad de las propias instituciones de educación superior, más que de otros organismos (gobierno, agencia acreditadora u otro), aunque éstos tengan también un rol importante que desempeñar.

En el contexto de la educación superior auditoría académica es el proceso mediante el cual se revisan los procedimientos de aseguramiento de la calidad con



que cuenta una determinada institución y/o programa, su integridad, las normas asociadas y sus resultados.

Está centrada en el mejoramiento continuo, por lo cual la responsabilidad central de la calidad recae principalmente en la capacidad de las propias instituciones de ES y sus programas académicos para desarrollar y aplicar políticas y mecanismos eficaces de autorregulación y mejoramiento continuo.

Woodhouse (1999) define auditoría académica como un proceso que consta de tres etapas fundamentales (i) la verificación de la adecuación de los procedimientos de AC previamente definidos, mirándolos en relación con los objetivos declarados por una IES; (ii) el grado de ajuste y cumplimiento entre los mecanismos de AC definidos y lo realmente realizado; y (iii) la efectividad de las actividades y medidas aplicadas para avanzar en el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.

La auditoría puede también ser voluntaria u obligatoria; se basa esencialmente en los propósitos y fines institucionales, y si existen estándares, éstos se refieren principalmente a aspectos relativos a los procedimientos de autorregulación. La evaluación interna o autoevaluación tiene un rol central, y la evaluación externa suele limitarse a la validación de los resultados de la evaluación interna.

APENDICE

Las definiciones que siguen están tomadas del Glosario de RIACES, salvo cuando se indica expresamente otra fuente.

Acreditación	Proceso para reconocer o certificar la calidad de una institución o de un programa educativo que se basa en una evaluación de los mismos, con respecto a criterios o estándares previamente establecidos.
Agencia	También denominada organismo acreditador. Entidad, pública o privada, externa a las instituciones de educación superior, dedicada a la acreditación de éstas y sus programas.
Aseguramiento de calidad	<i>Término de amplio alcance, que refiere a un proceso continuo de evaluación (monitoreo, garantía, mantención y mejoramiento) de la calidad de un sistema, institución o programa de educación superior (Unesco).</i>
Autoevaluación	También se denomina autoestudio o evaluación interna. Es un proceso participativo interno que busca mejorar la calidad. Da lugar a un informe escrito sobre el funcionamiento, los procesos, recursos, y resultados, de una institución o programa de educación superior.
Benchmark	Cota, marca u objetivo al que se quiere llegar o con el que se compa



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



Calidad	Ver definición operacional en Marco de Referencia
Carrera de grado	También corresponde a la denominación de ‘carrera de pregrado’. Refiere a los estudios superiores que habilitan para el ejercicio de una profesión. En algunos países se refiere a la primera titulación existente en educación superior (equivalente a licenciado).
Criterio	Instrumento que permite analizar niveles de calidad con distinto grado de concreción. De los criterios, que se relacionan con la consecución de objetivos, suelen derivarse estándares e indicadores.
Educación superior	Tercer nivel del sistema educativo que se articula, habitualmente, en dos ciclos o niveles principales (grado y posgrado, en otros sistemas, denominados pregrado y posgrado). La educación superior se realiza en instituciones de educación superior (IES), término genérico que incluye diversos tipos de organizaciones, de las cuales la más conocida y frecuente es la Universidad.
Eficacia	Capacidad de alcanzar los resultados de calidad previstos, independientemente de los medios que se utilicen, de acuerdo con las metas y objetivos propuestos, y con los estándares de calidad definidos. En otra acepción puede entenderse como el valor social del producto, del resultado, en primer término del educativo, en función de los modelos culturales, políticos o económicos vigentes.
Eficiencia	Capacidad de lograr un efecto determinado optimizando los recursos disponibles.
Estándar	Es un nivel o referencia de calidad predeterminado por alguna agencia, organismo acreditador o institución. Los estándares de calidad o de excelencia sobre instituciones o programas de educación superior son establecidos previamente y, de forma general, por una agencia de acreditación. Implica un conjunto de requisitos y condiciones que la institución debe cumplir para ser acreditada por esa agencia.
Evaluación	Proceso para determinar el valor de algo y emitir un juicio o diagnóstico, analizando sus componentes, funciones, procesos, resultados para posibles cambios de mejora.
Indicador	Variable, medición o referente empírico de cualquiera de los aspectos de un factor de calidad que se aplica a una institución o programa. Permite medir el grado de ajuste a los objetivos y criterios de calidad.



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



Índice	Combinación de varios indicadores cuantificables en un sólo número. A veces sinónimo de tasa. Se habla así de índices de calidad, índices de excelencia.
Metaevaluación	Evaluación de la evaluación. Valoraciones sobre criterios, estándares e indicadores para analizar la calidad de instituciones o programas, o sobre el funcionamiento de las agencias u organismos de acreditación
Pares / pares evaluadores	Colegas o profesores de la misma área de conocimiento. En algunos países se denominan pares disciplinarios. Las evaluaciones externas son realizadas por pares evaluadores.
Plan	Modelo sistemático que se elabora para dirigir y encauzar acciones. Documento que contiene el modelo. Plan de mejora. Documento donde se consignan las medidas para obtener la acreditación, o para mejorar los aspectos puestos de manifiesto en el proceso de evaluación. Véase también plan de calidad. Plan Estratégico. También denominado plan plurianual o plan de desarrollo. Es la planificación a medio y largo plazo de una institución de educación superior, sobre actividades, expansión de recursos y edificios, normalmente durante varios años (tres o cuatro). Debe especificar las inversiones y las formas de obtener esos recursos financieros.
Resultados	A veces denominados logros, se refiere a la productividad de una institución o de un programa de educación superior. Se miden fundamentalmente por la formación que obtienen los estudiantes, al terminar un curso académico, o un programa completo. Se puede medir también por el tipo y nivel de trabajo que obtienen.
Titulación	Diploma o certificado que garantiza que se ha realizado un programa de estudios completo de forma exitosa. Se refiere a carrera o especialidad. Es un sinónimo de título, o sea, el diploma obtenido por un estudiante, pero también de carrera o programa. La titulación sugiere la existencia de un plan de estudios elaborado.