

CALIDAD, PROCESOS DE AUTOEVALUACIÓN, AUTORREGULACIÓN Y EL ACTO DE LA ACREDITACIÓN.

A. Azze y otros.

Relaciones entre los procesos de autoevaluación, autorregulación y acreditación y la planificación institucional.

Capítulo 3. Pág. 36 a la 42.

Trabajo de investigación.

Curso CAMINA-Costa Rica

La discusión sobre la problemática de la calidad en la Educación Superior en América Latina y el Caribe es relativamente reciente. De acuerdo con Carlos Tunnerman, el interés de la educación superior por la evaluación de la calidad surgió en la década de los años 80, en el contexto de la crisis económica. Las restricciones que se dieron en el financiamiento público de la educación superior fueron asociadas con percepciones de la baja calidad y pertinencia de la misma.

La dinámica de los fenómenos de globalización y competitividad internacional han puesto en la mesa de discusión el tema de la formación del recurso humano con un alto nivel de calidad. “Hay quienes afirman que la crisis actual de la educación superior, que en un momento pudo caracterizarse como una “crisis de expansión”, es hoy día más que todo una “crisis de calidad” y que el reto fundamental en este final de siglo, será mejorar substancialmente la calidad de la educación superior”. (Carlos Tunnerman: 1998, p. 83).

En este sentido, la calidad de la educación superior se ha constituido en un tema de gran relevancia y en un recurso estratégico para las políticas de desarrollo humano de los

Estados. El desarrollo del conocimiento y la formación del recurso humano de calidad constituyen requisitos indispensables para que los países puedan enfrentar los retos de un mundo cada vez más interdependiente.

La anterior contextualización nos permite definir que el concepto de calidad está intrínsecamente ligado a los procesos de autoevaluación. Por lo tanto surge la pregunta ¿Qué es calidad?. Según Mario de Miguel et al: “se habla de calidad de vida, calidad de las instituciones, calidad en el trabajo..., la mayor parte de las veces sin precisar que se entiende por calidad o desde que enfoque se utiliza este concepto. La diversidad de teorías y definiciones que se formulan sobre este concepto dependen lógicamente de los intereses y de las perspectivas que se asumen en cada caso, lo que ocasiona una evidente falta de consenso”. Por lo tanto se concluye que el concepto de calidad es relativo, pues se puede definir desde una perspectiva multidimensional.

Se dice que la falta de una teoría sobre la calidad y las dificultades para poder llegar a un consenso (Mario de Miguel et al), imposibilita el establecimiento de una definición única de este concepto. A nuestro parecer el concepto de calidad va a estar sujeto de la apreciación subjetiva de cada observador, por lo que se hace difícil establecer una propuesta conceptual que satisfaga a todos.

Respecto al término de “calidad de la educación”, Mario de Miguel et al, expone que: “La referencia del término al ámbito educativo no ayuda de manera especial a precisar su definición, dado que puede ser igualmente abordado partiendo de diversos enfoques y criterios. Sabemos que no tienen los mismos planteamientos sobre la calidad de la educación los investigadores y los prácticos, ni tampoco suscriben los mismos criterios quienes diseñan las reformas y aquellos que deben aplicarlas. Ello significa que, de una parte, cualquier planteamiento justificado sobre la calidad de la educación puede ser considerado como válido y, de otra, que en todo proceso de análisis y valoración sobre los fenómenos educativos, se debe partir de la definición operativa que en cada caso concreto se establece sobre la calidad de la educación”. Entonces expone el autor “que para evaluar la calidad de un aspecto concreto del sistema educativo debemos partir de los criterios

específicos que se establecen al respecto”. En el siguiente cuadro se ilustra el carácter relativo del concepto de calidad

CALIDAD ES UN CONCEPTO RELATIVO

- A. Significa cosas diferentes para diferentes personas. Diversidad de intereses de las personas implicadas.
- B. Cosas distintas para una misma persona en diferentes momentos y situaciones, según sus objetivos.
- C. Concepto que tanto puede definirse en términos absolutos; ideal al que no se puede renunciar, como en términos relativos.
- D. Concepto escurridizo asociado a lo que es bueno y merece la pena y con el que es necesario comprometerse.

Fuente: Evaluación para la calidad de los institutos de educación secundaria. (Mario de Miguel et. al), pág.14

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, el concepto de “calidad” y por ende el concepto de “calidad de la educación” se discute como un termino relativo, esto da pie a que las definiciones y aproximaciones que se han efectuado al respecto sean diferentes entre si, igualmente, expone (Mario de Miguel et al) sean claramente diferentes los criterios y las técnicas utilizados en su evaluación. Entonces las aproximaciones que sean utilizadas sobre calidad educativa nos hacen ver que se trata de un concepto reiteramos “multidimensional”, que se puede operativizar en función de diversas variables.

En el siguiente cuadro según Garvin (1984) y Harvey y Green (1993) citado en Mario de Miguel se expone:

La “calidad” es un concepto multidimensional

1. CALIDAD COMO EXCEPCIÓN

- A. Calidad como algo especial, distingue unos centros de otros a pesar de que es difícil definirla de forma precisa.

B. Visión clásica: distinción, clase alta , exclusividad.

C. Visión actual: la EXCELENCIA

a)excelencia en relación con estándares: reputación de los centros en función de sus medios y recursos.

b)excelencia basada en el control científico sobre los productos según unos criterios: “centros que obtienen buena calidad”.

El Msc. Miguel Ángel González, docente investigador del Centro de Evaluación Académica expone que “la idea tradicional es ver la calidad como excelencia. La idea griega de la excelencia, visualiza a la calidad humana como excelencia. Por eso debe entender al ser humano en su totalidad. De Aristóteles el concepto básico de calidad remite a la excelencia. Esta es la causa final que mueve a buscar la perfección en si misma.

2. CALIDAD COMO PERFECCIÓN O MÉRITO

A. Calidad como consistencia de las cosas bien hechas , es decir, que responden a los requerimientos exigidos: “centros donde las cosas se hacen bien”

B. Centros que promueven “la cultura de la calidad” para que sus resultados sean cada vez mejor evaluados de acuerdo con criterios de control de calidad.

Con respecto a esta segunda concepción, González expone que se debe tener “Cuidado con entender la calidad como el concepto de perfección, como consistencia de las cosas, en el sentido, que todo debe estar exactamente igual, en lugar de entender que las cosas que están bien hechas se mantengan”.

3. CALIDAD COMO ADECUACIÓN A PROPÓSITOS

A. Se parte de una definición funcional sobre la calidad, lo que es bueno o adecuado para algo o alguien:

- a) centros donde existe una adecuación entre los resultados y los fines u objetivos propuestos.
 - b) centros donde los programas y servicios responden a las necesidades de los clientes.
- B. Centros que cubren satisfactoriamente los objetivos establecidos en el marco legal.

Para el mismo autor González, esta tercera concepción es la más fuerte en términos de acreditación, es la calidad como adecuación a propósitos. El propósito de la educación superior, se articula institucionalmente, en su misión y su visión, si estos se concretan mediante propósitos y objetivos entonces podemos decir que hay calidad.

Según indica el autor esta concepción identifica propósitos y luego comprueba si se cumplen. Es una concepción utilitaria, es un modelo industrial, es inapropiado para la educación, pues esta tendencia lleva a considerar la calidad de la educación superior como estandarización, normado con base en un manual.

4. CALIDAD COMO PRODUCTO ECONÓMICO

- A. Aproximación al concepto de calidad desde la perspectiva del precio que supone su obtención:
- a) centros eficientes al relacionar costos y resultados
 - b) centros orientados hacia la rendición de cuentas

Con respecto a esta otra concepción de la calidad González, especifica que la misma se puede ejemplificar como la relación del costo de un producto en relación con la calidad que se obtiene. Esta concepción está orientada por el Estado a reducir gastos y mantener la competitividad y transparencia.

Finalmente esta visión es economicista y administrativa no es adecuada para la educación, porque no basta con incrementar el presupuesto para obtener automáticamente calidad; existen otros aspectos de tomar en cuenta entre ellos el compromiso con la educación.

5. COMO TRANSFORMACIÓN Y CAMBIO

A. Definición de calidad centrada sobre la evaluación y la mejora a nivel institucional:

- a) centros preocupados por mejorar el rendimiento de los alumnos e incrementar el valor añadido.
- b) centros orientados hacia el desarrollo cualitativo de la organización (desarrollo organizacional).

La calidad como transformación, según Gonzáles viene como reacción a todos los planteamientos incorporados en el mundo de la industria y los negocios. En este enfoque hay más énfasis en la necesidad de formar ciudadanos críticos que en formar ciudadanos que solamente se preocupen en obtener un empleo. Tenemos calidad si estamos logrando transformar la institución y sobre todo a las personas. No es la innovación por innovación, sino un cambio que transforma, como parte de un proceso dialéctico.

Con base en las anteriores aproximaciones al concepto de calidad, según González, no se agotan todas las posibilidades que pueden ser utilizadas al respecto, esto debido a que hemos visto que el concepto en cuestión es multidimensional, sin embargo con respecto al concepto de “calidad de la educación” se deben dar las discusiones teóricas del mismo y posteriormente debe operacionalizarse con criterios claros y precisos.

Cuando hablamos de calidad, evaluación y acreditación, nos encontramos ante conceptos interrelacionados, que no pueden ser abordados separadamente. (Carlos Tunnerman, 1998, p. 102).

Estos tres conceptos nos remiten a un concepto integral de revisión tanto institucional como de las carreras o programas denominado autoevaluación el cual se puede definir como “un

proceso voluntario de reflexión y análisis participativo, por medio del cual una unidad académica, una carrera o un programa realiza un análisis integral de su quehacer de acuerdo con criterios previamente establecidos de calidad” (Guía de autoevaluación, para la acreditación, Universidad de Costa Rica).

Al definir como propósito fundamental de la autoevaluación, el mejoramiento cualitativo y cuantitativo del proceso académico, la Universidad relaciona la autoevaluación con el proceso de **autorregulación**, mediante el cual la propia unidad académica o carrera define un plan de mejoramiento que responda a las deficiencias detectadas por el proceso autoevaluativo (**documento elaborado en el CEA**).

El acto final del proceso de autoevaluación y la autorregulación es la acreditación cuando se ha establecido como fin último de dichos procesos por lo tanto para Kell’s; la **acreditación** no es sólo una oportunidad para el reconocimiento por parte del Estado de la calidad de un programa o de una institución; es una ocasión para comparar la formación que reimparte con la que reconocen como válida y deseable los pares académicos, es decir, aquellos que representan el debe ser, los que tienen las cualidades esenciales de la comunidad que es reconocida como poseedora de ese saber y que ha adquirido, por ello mismo, una responsabilidad social. También es una ocasión para reconocer la dinámica del mejoramiento de la calidad y para precisar metas de desarrollo deseable.

El autor, Jacques L’ecuyer, va más allá de Kell’s y expone lo siguiente “En el sentido usual, acreditar significa reconocer y atestiguar que una institución o un programa cumple con un conjunto de estándares. Este testimonio, no puede darlo uno mismo. Son agencias externas que lo dan después de un examen detallado de la situación del programa o de la institución para verificar que el programa o la institución cumple con sus estándares. Usualmente, este testimonio vale por un periodo de tiempo limitado y significa que el programa o la institución mantiene la calidad mínima determinada por los estándares de la agencia. (presentación CONARE 9 de abril de 2002)

Para Moisés Silva Treviño, según nuestra opinión, el concepto de acreditación aparentemente es una conjunción de los dos autores anteriores, pues define que “Es el reconocimiento formal y público de que una institución o uno de sus programas está cumpliendo satisfactoriamente los objetivos declarados y un conjunto de referentes establecidos (criterios o estándares de calidad)” (Presentación, citado por Virginia Sánchez, proyecto camina-Costa Rica, San Carlos)

En el caso del Consorcio de universidades de Perú, la acreditación es la “Validación y certificación externas de procesos evaluativos y de mejoramiento, llevados a cabo por un agente debidamente reconocido nacional o internacionalmente”, concepción que no se contrapone con las otras citadas anteriormente.

RELACIONES ENTRE LA PLANIFICACIÓN Y LOS PROCESOS DE CALIDAD. MODELO TEÓRICO A APLICAR EN EL ESTUDIO DE CASOS.

Para el análisis de las relaciones que se establecen entre la planificación y los procesos por la calidad: autoevaluación, mejoramiento (autorregulación) y acreditación, se ha utilizado algunos de los componentes del modelo desarrollado por Hoshin (Martín Fernández 2001) en su método de planificación, las variables que se toman de este modelo son:

1. Cultura y Planificación
2. Comunicación
3. Implantación
4. Seguimiento y Evaluación.

Además se han incluido las variables:

5. Gestión
6. Vinculación

La primera etapa de la definición de la cultura y planificación es la definición de la cultura institucional, para lo cual se definen la filosofía, misión, visión, y/o, principios, propósitos así como valores y funciones.

Como **segunda etapa** debe desarrollarse la estrategia en relación con los objetivos propuestos, como forma de llevarlos a cabo. Siendo esta estrategia la mejor de las alternativas planteadas a consecuencia de los análisis realizados en el entorno interior y en el exterior.

La **tercera etapa** es lo que se denominará **despliegue de la cultura y estrategia**, por *despliegue* se entiende cómo se comunica e implanta la cultura institucional, lo cual nos permite instrumentar las acciones formativas.

La Comunicación, se define como difusión, explicación y aseguramiento para la comprensión de la cultura y la estrategia por parte de los involucrados.

Implantación, Constituye la herramienta para concretar los proyectos por la calidad. Asegura que la cultura de la institución se conozca, se comprenda y se aplique dentro de la institución. El desarrollo de la implantación se traduce en forma de acciones concretas que conduzcan a la organización hacia la consecución de los objetivos estratégicos de la misma, siendo el referente a la hora de establecer las estrategias departamentales, planes específicos y objetivos, y constituyendo la base para el establecimiento de prioridades entre los planes.

Seguimiento y evaluación Asegurar la efectividad de las acciones de comunicación, es decir, que todo el personal conoce y comprende la cultura y la estrategia de la institución, y asegurar la efectividad de la implantación, que se aplica a todos los niveles a través de los planes específicos, actitudes y comportamientos personales.

Con base en los resultados que se obtengan se establecerá periódicamente evaluación o autoevaluación según el nivel de dirección o los evaluadores. De la eficacia de la implantación se incorporarán mejoras en la reformulación y despliegue para el próximo curso (Autorregulación o mejoramiento).

Gestión, dentro de esta variable se tiene en cuenta la efectividad de las acciones de implantación que se realizan en las diferentes unidades y en particular la adaptabilidad y la flexibilidad enfocada hacia los procesos por la calidad, así como la superación en gestión de los involucrados en estos procesos. Se entiende también como la capacidad del personal para implantar los objetivos de trabajo.

Vinculación, en esta variable se ha tenido en cuenta si dentro de los fines de la planificación estratégica y las acciones ejecutadas para su acción, están presentes las demandas por la calidad las que se expresan en los procesos de autoevaluación, mejoramiento y acreditación.

RELACIÓN AUTOEVALUACIÓN-ACREDITACIÓN

Cuando la evaluación se hace totalmente bajo la autoridad y control de la institución, hablamos de autoevaluación. Pero, sólo la autoevaluación usualmente no permite que las instituciones den cuenta creíblemente a la sociedad o aseguren el valor de sus títulos. Para validad estos procesos de autoevaluación debe someterse a una evaluación externa por medio de juicio de expertos o pares externos.

Hablamos de acreditación cuando existen agencias externas que certifican la calidad de la carrera o programa, de acuerdo con sus estándares o criterios. Los pares emiten su juicio y recomendaciones para el mejoramiento. Por lo cual si una institución decide realizar un proceso de autoevaluación y mejoramiento con un último propósito de acreditarse, debe de tener en cuenta para ello que para evaluar es necesario tener puntos de referencia. Esos puntos de referencia pueden tomar la forma de principios, criterios, lineamientos, normas cuantitativas o cualitativas. Constituyen un conjunto de características que se encuentran

en instituciones o programas de calidad. Al comparar la situación de una institución o programa con esas características, los evaluadores determinan sus fuerzas y debilidades, y pueden definir si continúan en mejoramiento o están listo para ser sometidos a un análisis externo por una agencia acreditadora.