

**Congreso Iberoamericano de Educación**

**METAS 2021**

Un congreso para que pensemos entre todos la educación que queremos  
Buenos Aires, República Argentina. 13, 14 y 15 de septiembre de 2010

## **EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

### **Aproximaciones a la conceptualización de la calidad en educación, consideraciones de su evaluación y aplicación de las ISO**

Victor Gamboa<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Estudiante de Economía. Integrante grupo de Investigación Espacios Para el Desarrollo. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. victorgamboa1@gmail.com

## INTRODUCCION

Los procesos económicos, las formas de producción y las consideraciones de lo que puede y/o posee capacidad de generar riqueza, ha cambiado rápidamente en los últimos siglos, hemos pasado de una producción de autoconsumo a una compleja red global de altas especializaciones en la producción de bienes y servicios, sin duda hubo y aun hoy día existen practicas empresariales en las que sus producciones y planteamientos teóricos, buscan obtener una mayor ganancia a partir de generar grandes cantidades de bienes y servicios, sin duda esto ha cambiado un poco en algunas regiones geograficas, culturas, sociedades, a un enfoque diferente al de medir cuantitativamente y pasar a medir los resultados de los bienes y servicios en términos cualitativos. La educación universitaria no ha sido ajena a los cambios que ha generado la globalización, ahora no podemos enmarcar a la educación universitaria como una empresa que produce mercancías, ya que de plano estaríamos reduciendo a su base fundamental (profesores y estudiantes) a simples masas inertes. La globalización a afectado la educación universitaria, ya que esta también esta dando el paso de pensar y obrar en cantidad, cantidad,(oferta de programas, cobertura) a pensar y trabajar en calidad en sus procesos propios de transmitir conocimiento, generar conocimiento y todo lo que rodea la academia(administración, infraestructura, recursos económicos...).La sociedad actual es consciente de que el desarrollo social y el crecimiento económico, se encuentran relacionados con el perfeccionamiento y la modernización de su sistema de educación universitaria. *Hasta hace algunas décadas, el termino calidad educativa no era una prioridad en los planes de desarrollo educativo de los gobiernos e instituciones, era mas importante la masificacion, la cobertura, el financiamiento, la descentralización, etc; que la calidad de la educación como proyecto de mejoramiento personal y social y de desarrollo nacional.*(1) Posiblemente medir la calidad en una empresa que produce un determinado bien o servicio sea más fácil, que incluso llegar a determinar cual es el mejor termino de calidad que podemos plantear para la educación universitaria, y si es una tarea muy difícil e interminable determinar cual puede ser el termino de calidad que mas se adecue a lo que creemos que es calidad en la educación universitaria, podríamos llegar a desilusionarnos en esa tarea, ya que la palabra calidad no puede asimilarse a una cantidad, es decir que medir una cualidad nos lleva a concepciones multidimensionales del concepto, por lo tanto abordaremos una serie de reflexiones y conceptos que nos permita tener un marco de referencia de lo que es y puede ser la calidad en la educación universitaria, por ahora valdría la pena dar la razón que definir calidad en educación universitaria, como algunos otros conceptos parecidos, por ejemplo: la belleza depende de la percepción subjetiva de cada observador y desde el punto de que se le vea, por lo que es difícil efectuar una propuesta satisfactoria para todos.

Si queremos una educación universitaria de calidad, lo mínimo que tenemos que hacer es reconocer si lo que estamos haciendo nos puede dar una valoración de calidad, obviamente resolviendo con anticipación cual concepto de calidad asumiremos. Asumir la calidad, requiere que la comunidad académica lleve a cabo un proceso de evaluaciones frecuentes y diseño de planes estratégicos, cuyo propósito sea brindar calidad en la universidad. Es decir que tendremos que evaluarnos o nos tendrán que evaluar para acreditar que poseemos calidad, así que la acreditación de las universidades se inscribe tanto en contexto global como en una historia particular del desarrollo y regulación de un sistema de educación superior que por medio de evaluaciones tanto internas como externas determinara si cumplimos con criterios mínimos que aseguren la calidad.

Si bien la acreditación se concibe como un instrumento promotor de mejoramiento de la calidad de las universidades, hay que entender que la acreditación solo puede hacerlo de manera limitada. Y no solo eso, sino también cabe advertir que en ocasiones un ejercicio de acreditación, aislado de otras acciones de evaluación (planta académica, métodos y técnicas de enseñanza-aprendizaje, entre otros), puede conducir a resultados contraproducentes y generar procesos de deterioro de dicha calidad. Es importante resaltar que los diferentes procesos de evaluación en aras de consolidar una acreditación de calidad, debe estar estrechamente relacionada con su contexto, ahora lo ideal no es solo ver el contexto local o regional del área de influencia de la universidad, ya que nuestro contexto hoy es global.

Las empresas han tenido que avanzar en procesos que les permitan demostrar a los demandantes de bienes y servicios que estos cumplen con requisitos de calidad, las empresas dedicadas a las producciones de bienes y servicios, tienen la tarea un poco más fácil ya que las normas ISO "International Standard Organization", les han permitido por medio de sus normas, presentar a un determinado mercado, sus productos con una aceptación de calidad de parte de los demandantes. Sin duda las ISO han permitido que exista una homogenización en los procesos y resultados de los bienes y servicios, cuestión que es buena si tan solo lo aplicamos a los procesos de producción mercantiles.

La educación universitaria no ha sido ajena a esta moda de las ISO, pues ya se ha iniciado a aplicar algunas de estas normas a la educación universitaria especialmente en los procesos administrativos de las instituciones universitarias, en aras de tener mayor eficacia, eficiencia, transparencia en dichos procesos, el problema radica cuando empezamos a aplicar estos métodos empresariales de medición de calidad a la educación, ya que si bien en algunos procesos internos de las universidades pueden servir las ISO, en lo fundamental: la enseñanza, el aprendizaje, la investigación, la formación de ciudadanos, las ISO además de romper con la capacidad de autodeterminar nuestra academia, pretende una homogenización y unos criterios de calidad, que si bien les pueden servir a unos, a otros no, pues las necesidades de todos no son iguales y aun menores en la educación universitaria que plantea incidir en el desarrollo de su contexto. Sin duda muchos ven en la aplicación de las ISO en la educación universitaria un peligro de estandarización de la educación universitaria, así que será necesario realizar una breve reflexión de que tan cerca puede estar la aplicación de este temor en la educación universitaria y que tanto ha avanzado su aplicación en las universidades.

## **CALIDAD EN LA EDUCACION UNIVERSITARIA**

Una de las palabras más utilizadas últimamente es calidad. Se habla de calidad de vida, calidad de las instituciones, calidad en el trabajo, calidad del medio ambiente, calidad de productos, en fin es una palabra que está muy de moda en todo el mundo, y claro la educación universitaria no ha sido ajena a que se le aplique este término de calidad. Seguramente no siempre se precisa que se entiende por calidad o cuál es el enfoque que se le da para explicar que es la calidad.

El reconocimiento de la calidad, decía recientemente JOSE JOAQUIN BRUNNER, tiene semejanza al reconocimiento de la belleza. *"no podemos definir fácilmente lo que es bello, pero podemos reconocerlo allí donde está"*(2), vale la pena recordar una de las muchas historias que han surgido sobre Narciso, como es sabido, Narciso fue favorecido por los dioses con la prototípica belleza griega masculina. *"Lo que no se menciona en la leyenda es que en el lado derecho de su espalda sobresalía una voluminosa bola de masa; si, era jorobado. Sin embargo, al mirarse reflejado en el espejo de agua y percatarse de tal deformidad Narciso afirmó que esta era efecto del*

*viento que, al acariciar la superficie del agua, producía ondas que distorsionaban su perfecta imagen”(3).*

Con los ejemplos anteriores mas cercanos a lo que puede ser la calidad, podríamos decir que el concepto de calidad posee un carácter multidimensional en el que participan diferentes percepciones de acuerdo a su contexto, otro inconveniente es la ausencia de una teoría sobre la calidad y las dificultades para poder llegar a un consenso entre las distintas audiencias implicadas impiden una definición de calidad que sea aceptada de forma unánime.

Para avanzar en criterios básicos de calidad, en muchas universidades y países se han establecido requisitos básicos de calidad que pueden ser sujetos a valoración de cantidad como por ejemplo: recursos físicos, bibliográficos, audiovisuales, humanos etc. con base a estos se podrá avanzar hacia una calidad mas global interna en las universidades, la calidad al ser un concepto cualitativo y relativo hace que se planteen conceptos de calidad acompañados de otro termino, que mas adelante enunciaremos. Por ahora valdría la pena preguntarnos ¿donde esta la calidad?: *se dice que esta debe estar primordialmente en las personas, en su forma de ser, de actuar, de pensar, de interrelaciones con los demás, debe estar en los insumos, en los procesos del quehacer humano, en los productos, en la infraestructura, en los procedimientos, en las técnicas pedagógicas, y estrategias metodologías de enseñanza, en los currículos, en la evaluación, en la calidad de las relaciones humanas(4)* (bases para una política de calidad de la educación superior en Colombia pag 9) así que la calidad debe aparecer en todos los elementos e instrumentos que utiliza el ser humano para hacer su labor o estudio con eficiencia y eficacia, logrando así resultados que redunden en el progreso individual, colectivo de aquellos que de alguna forma u otra se vean afectados por una universidad.

Valdría la pena hacer referencia de las diferentes acercamientos y aproximaciones que hace MARIO DE MIGUEL DIAZ, en su libro “la calidad de la educación y las variables de proceso” acerca del termino que acompaña la palabra calidad:

- *Calidad como prestigio*
- *Calidad en función de los recursos*
- *Calidad como resultado*
- *Calidad como cambio*
- *Calidad como adecuación de propósitos*
- *Calidad como perfección o merito(5)*

Estos conceptos reafirman la tesis que nos encontramos en un universo de apreciaciones de los conceptos de calidad en la educación, pero demuestra la ausencia de una teoría global que pueda ser acogida por unanimidad de las partes interesadas en este tema, ya que por ejemplo podríamos mencionar otros conceptos de calidad que son igualmente validos pero que no todos los acogen:

- *Calidad como eficacia y eficiencia económica*
- *Calidad como adecuación al mercado laboral*
- *Calidad como innovación organizativa*
- *Calidad como satisfacción del usuario(6)*

Sería mejor hacer una simple reducción lógica que nos permita determinar tan solo dos conceptos y de ellos determinar sus derivaciones de lo que es calidad, así que podríamos decir: calidad como valor intrínseco y calidad como valor extrínseco y de

estos consolidar los términos mas convenientes y pertinentes a la consideración de calidad. Así como se ha planteado la calidad en valores intrínsecos y extrínsecos, es clave plantear una progresiva mejora de la calidad en la educación universitaria iniciando, fortificando y ampliando entre el mundo interno de las instituciones universitarias y las fuerzas mas amplias de tipo social, económico y político que permita el perfeccionamiento de los programas y proyectos institucionales, el perfeccionamiento de los sistemas de información cuantitativa y cualitativa útiles a la sociedad y las instituciones, que además faciliten el proceso de incorporación y la supervisión académica, la formulación de políticas, objetivos y estrategias que hagan posible mejorar la eficiencia la eficacia en pro de calidad de la universidad.

Dando estas breves consideraciones de lo que puede ser calidad, es conveniente mencionar que de poco serviría a una universidad arrancar un proceso de búsqueda y aplicación de un concepto de calidad, sino no antecedemos la palabra calidad de acreditación. Hoy día se busca es la acreditación de calidad, que generalmente se da por instituciones externas a la institución educativa. Es natural que estas acreditaciones las dan instituciones que plantean el modelo de calidad, entonces es fácil determinar que el elemento estructural de la acreditación es la calidad, aunque las instituciones que dan la certificación de calidad plantean un modelo a seguir es claro y existen muchas coincidencias de expertos en el tema, que la calidad se logra cuando se alcanzan los objetivos planteados por la institución o programa académico. Es importante que la acreditación que se le da a una universidad deba basarse en estándares definidos mínimos de calidad que ya hemos enunciado, para el caso colombiano la entidad encargada (comisión nacional de acreditación CNA) de dar las certificaciones de acreditación tiene en cuenta 7 aspectos básicos para otorgar una certificación de calidad, los aspectos son: *proyecto institucional, estudiantes y profesores, procesos académicos, bienestar institucional, organización-administración-gestión, egresados e impacto sobre el medio, recursos físicos y financieros*(7), posiblemente si no se cumple en alguno de ellos o hay deficiencias en todos será una consideración de no acreditación y por lo tanto de no calidad, seguramente para otros países las consideraciones que se plantean para acreditar una institución de calidad, serán diferentes a las que se han mencionado, ya que para lo que un país puede ser prioritario, para otro puede significar un capítulo ya superado, algo que resulta interesante es observar como el termino de calidad pareciera que siempre fuera a estar adornado por otras palabras, ya que si decimos que no hay calidad, también se puede decir que existe alta calidad, ahora *la alta calidad no se improvisa ni se accede a ella solo con el acopio de los recursos financieros o la buena voluntad de sus administradores. Es una tarea de largo alcance que requiere esfuerzo, compromiso y objetividad*(8), los procesos de acreditación para obtener no solo una certificación de calidad, es un proceso que debe aunar esfuerzos en pro de consolidar un objetivo que propicie la ilustración en la sociedad sobre el sentido, el valor y los niveles de calidad de la educación universitaria. Esto no será viable si dicho sistema no esta en capacidad de exponerle a la sociedad modelos y referentes de la calidad esperada en la universidad, entendiendo que la misión de muchas universidades no es solo responder a las demandas sociales, sino que a su vez tiene que transformar y orientar esas demandas, en este sentido es claro que la calidad debe darse como un proceso que no puede culminar con la obtención de una certificación, ya que si queremos que la sociedad incida en estos procesos de determinar cual es la calidad que queremos, sera necesario hacer un continuo despliegue de políticas, acciones, estrategias y recursos que se deben integrar en los planes de desarrollo, haciendo que se impulsen y apliquen la misión y un ideal de alta calidad, todo lo anterior deberá ser evaluado constantemente por la comunidad académica, sociedad, mundo académico, gobierno.

## EVALUACION

Ya hemos dejado planteada la palabra evaluación, ya que si queremos obtener una acreditación de calidad, esta no se obtendrá por frutos del azar, es por esto que es necesario aplicar métodos que valoren el modelo de calidad que consideremos mas congruente, no podemos dejar a un lado la calidad, la acreditación y la evaluación, ya que estas constituyen un circulo que puede ser virtuoso si se trabajan en conjunto.

La evaluación de forma simple es un método que nos permite medir algo, así que en este caso la evaluación permite evaluar la calidad, claro esta que esta calidad es un modelo, así que mediremos un modelo determinado, que generalmente se establece por leyes del orden nacional. La evaluación activa el conocimiento de las instituciones universitarias y claro de los programas académicos de las instituciones, en integridad del papel fundamental que juega en los procesos de planeación de las universidades, así que no podemos ver la evaluación como un proceso superpuesto o impuesto para dar cumplimiento a requerimientos del orden administrativo y competitivo interno o externo, ni mucho menos como artilugio estético. La evaluación debe ser vista como un elemento decisivo para conocer, mejorar y supervisar la calidad del sistema educativo y la apertura al escrutinio de las instituciones universitarias de igual forma es importante mencionar que los sistemas de evaluación no son neutros, ya que las actuales transformaciones en la educación superior ofrecen una oportunidad para la implantación de instrumentos de evaluación, de garantía de calidad, en algunos casos de financiamiento asociado al desempeño y en ultima instancia una forma de regulación y control político y administrativo.

La evaluación desde este punto de vista no presenta demasiadas complicaciones, ya que lo que determina la evaluación de la calidad, es en si el concepto de calidad que vamos a evaluar, en este sentido significa estimar la calidad de un hecho, de un procedimiento o un resultado. En efecto, la evaluación asume el análisis de los contextos, la determinación de criterios, parámetros de referencia, variables, mediciones e indicadores y especialmente del actor evaluador. Por definición, la evaluación es relativa, esta asociada a un marco conceptual/lógico de referencia, no es posible plantearla en términos absolutos.

Una definición mas operativa podría ser: *proceso orientado a la toma de decisiones y a la acción, que busca determinar la pertinencia, eficiencia, efectividad, impacto y sustentabilidad del uso de recursos, actividades y resultados en función de objetivos preestablecidos o criterios definidos*(9). De igual forma es importante que la evaluación como proceso dinámico, técnico, sistemático, transparente, riguroso, abierto y participativo tiene que ser: eficiente, eficaz y efectividad, es claro que la evaluación debe ser expost, para obtener una certificación, y ya que se realiza una evaluación tanto interna como externa esta ultima debe ser independiente de pretensiones políticas, de los involucrados de la universidad a evaluar y sobre todo se debe dar credibilidad y autonomía a la unidad evaluadora. La evaluación puede cumplir una doble función:

1 la aditiva, 2 la formativa.

*Históricamente las universidades nunca fueron evaluadas, excepto, interna y externamente, para cuestionar su politización(o pasiva enajenación) y sus modalidades de gobierno autónomo y de democratización. Hasta hace poco años no existían sistemas de información y procesos de evaluación de la calidad de los servicios educativos(o de la investigación). Y aun hoy día la cultura y los procesos de evaluación son bastante incipientes. Parece obvio que si no tenemos una cultura de evaluación será aun mas complicado aplicar procesos y modelos de acreditación de calidad, en América latina hasta ahora, en la mayoría de las instituciones de educación superior y sus programas académicos, no se ha desarrollado una "cultura*

de evaluación”; prevalece una racionalidad interna de auto-reproducción, con decisiones burocráticas y corporativas, sin una función de evaluación, y sin un juicio externo respecto a los fines, eficacia y eficiencia, capacidad, pertinencia, y calidad de los servicios y actividades(10).

## ISO

Estas normas últimamente han tenido mucho acogida en todo el mundo y han sido muchas las aplicaciones que se les han dado a la familia de normas que se enmarcan en la sigla ISO que traduce “International Organization for Standardization o en español

Organización Internacional de Normalización”, sobre todo ha tenido mucha aplicación en los sectores empresariales privados y públicas al igual que en instituciones del orden nacional e internacional, esta organización fue creada en 1947, t adopto el nombre de ISO, raíz griega que quiere decir, igual.

*Sobre la base de normas militares creadas en los años sesenta, la British Standard Institution, emitió los elementos básicos de la calidad, los que son adaptados por la International Organization for Standardization, reagrupándolos en diferentes series temáticas(11)*

Es regular observar como muchos productos y servicios que han sido certificados por alguna de las numeraciones de las normas ISO, tengan mayor apetencia de los demandantes ya sea por que cumplen alguna de las condiciones de calidad o porque sencillamente es una obligación tener alguna certificación ISO. Son muchas las categorías que evalúa y certifica esta organización como por ejemplo: medio ambiente, riesgos laborales, eficacia en la obtención de resultados... podríamos decir que casi a diario nace unja nueva norma y seguramente habrá un día normas que certifiquen la calidad para cada bien y servicio existente.

La educación nuevamente no ha sido ajena ha estos corrientes mundiales de cambio y exigencia de calidad, y ya se han iniciado procesos de implementación de estas normas, sobretodo en el área administrativa de las universidades.

Lo interesante de ver la aplicación de estas normas es escuchar como se cambian los términos para referirnos a integrantes de la comunidad académica como por ejemplo: estudiante y/o cliente, cuestión que tiene mucho debate y que genera controversia dentro y fuera de las universidades, ahora las ISO no solo le dicen cliente al estudiante

De universidad privada como podría pensarse, acá como lo plantea su raíz griega, para todos por igual, es por esto que la ISO plantean que *la calidad no significa poner nuevos exámenes, más o menos horas de clase, o diferentes materias, la calidad es un cambio de cultura organizacional para lograr la eficacia y la eficiencia del acto educativo, la calidad es aplicar nuevos modelos de organización, planificación y estrategia para el logro de los objetivos con éxito. Implantar la calidad significa incorporar un sistema de gestión que permita simplificar procesos, eliminar fallos, errores y costos añadidos, terminar con la no-calidad en el sentido más amplio, y especialmente ser eficaz y eficiente en la formación de las personas que integren la sociedad del futuro. Y para hacer esto posible es necesario desarrollar en los estudiantes las competencias técnicas, conocimientos y habilidades específicas para integrarse en el mundo laboral en una sociedad(12).*

Valdría la pena preguntarnos ¿cuales son los nuevos modelos de calidad? Que he señalado en el párrafo anterior, pues los modelos que plantean las ISO y otras organizaciones . El modelo EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad) y las Normas de la serie ISO 9000:2000 (Organización Internacional de

Normalización). Estos modelos no han sido creados en forma exclusiva para la educación, sin embargo debido a su estructura, se hace posible su aplicación y tienen la ventaja de ser reconocidos internacionalmente, por lo que aparentemente se cumpliríamos el objetivo planteado líneas más arriba de crear un idioma universal, cuando hablamos de calidad en la educación. He incluso la ISO y otras organizaciones no solo ha planteado un concepto que se supone goza de ser base universal de la calidad, sino que han hido mas aya y han planteado una formula que me permito presentarla en su totalidad:

LA FORMULA: *La calidad en la educación es igual a la suma de las siguientes calidades: ESTRUCTURAL + METODOLOGÍA DIDÁCTICO-PEDAGÓGICA + SERVICIO + GESTIÓN + VIDA + RESULTADOS. CE = E + MDP + CS + CG + CV + R* Vamos a analizar estos sumandos, primero de forma general y luego más detalladamente. *Calidad estructural (E) Aulas, edificios, programas, materiales, mesas, sillas... Calidad en la metodología didáctico pedagógica (MDP) Preparación de los docentes y utilización de diferentes sistemas para logro de los objetivos. Calidad en el servicio (S) Interna: relaciones entre docentes, administrativos y técnicos. Cooperación, colaboración y calidad de servicio para lograr resultados.*

*Calidad en el servicio (S) Externa: servir a la sociedad, lograr resultados acordes con las demandas del cliente (primario, secundario, terciario) En ambos casos satisfacen al cliente interno y externo. Calidad en la gestión (G) Aplicar normas de gestión y de calidad para lograr resultados medibles e implantar la mejora continua. Calidad de vida (V) Preparar a los educandos para una convivencia sana, pacífica y armoniosa. Enseñar a cuidar la vida propia, la de los semejantes y la del planeta. Resultados (R) Medida en que se alcanzan los objetivos fijados en la organización(13).*

El debate frente a este tema esta abierto pero no tanto ya que es claro de lo que se quiere de calidad en la educación universitaria, ahora habrá que esperar si la aplicación de estas normas, genera frutos de una calidad que sea aceptada de forma unánime por los interesados de tener una educación de calidad.

## CONCLUSIONES

- El mundo ha cambiado y hemos pasado a esquemas diferentes al de solo medir en términos de cantidad, para medir en términos de calidad.
- La educación universitaria no ha sido ajena a los cambios del mundo y se ha empezado a medir la calidad en educación universitaria.
- El termino calidad es una palabra que goza de diferentes apreciaciones y de acuerdo al contexto que se enmarque cambia su apreciación, cae en subjetividades.
- La palabra calidad, en la educación universitaria, siempre estas acompañada de otros términos de carácter relativo.
- La evaluación debe ser un proceso interminable.
- La evaluación debe realizar tanto por agentes internos como externos en pro de objetividad.
- La evaluación nos permite dar pautas para consolidar nuestro modelo de calidad en la educación universitaria.
- La evaluación esta sujeta al modelo de calidad que queremos.
- Las ISO son una tendencia reciente de aplicación para medir la calidad.



- La aplicación ISO pueden presentar dificultades, en entornos universitarios diferentes.