

Buenas prácticas en proceso de aseguramiento de la calidad¹

Ariana De Vincenzi²

Resumen

El aseguramiento de la calidad se ha incorporado como política pública en una gran cantidad de países del mundo a partir de la década de 1980 y a lo largo de 1990, con el fin de dar garantía a la ciudadanía de la calidad del servicio educativo universitario. A través de diferentes mecanismos de evaluación, las instituciones universitarias se comprometen a realizar una revisión integral de sus programas académicos y del desarrollo institucional mediante una metodología que, en general, supone una instancia de autoevaluación y otra de evaluación externa coordinada por una agencia nacional. Estas prácticas han impactado en las instituciones universitarias generando o consolidando mecanismos internos de aseguramiento de la calidad, no sólo para atender a las demandas del Estado sino también para generar información válida para la toma de de-

cisiones que permitan preservar la identidad y diversidad de los proyectos institucionales. Este trabajo consta de dos partes, la primera constituye un marco teórico que forma parte de una investigación publicada en el libro De Vincenzi, A. (2018), *Cambios en el mejoramiento de la calidad de las instituciones universitarias. Un estudio de casos de universidades privadas argentinas*, Buenos Aires, Prometeo. La segunda parte remite a la guía sobre buenas prácticas en aseguramiento de la calidad a cargo de Agencias, elaborada por la Red Internacional de Agencias de Aseguramiento de la Calidad (INQAAHE). Esta guía resulta ser un marco de referencia a considerar por las Agencias para la autoevaluación de su desempeño y para las Instituciones Universitarias en la comprensión del alcance de las prácticas de evaluación externa.

Palabras clave: calidad; servicio educativo universitario; autoevaluación desempeño

Recibido: 15 de octubre 2018. **Aceptado:** 15 de noviembre 2018.

1 Artículo basado en la investigación presentada en el VI Encuentro de la Red de Asociaciones Latinoamericanas y Caribeñas de Universidades Privadas, Septiembre. Paraná.

2 Doctora en Educación, Universidad de San Andrés. Filiación: Vicerrectora de la Universidad Abierta Interamericana. UAI. Argentina. Email: adevincenzi@uai.edu.ar

MARCO CONCEPTUAL SOBRE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Definición del aseguramiento de la calidad

Según Vroeijenstijn (1995) el aseguramiento de la calidad corresponde a una atención sistemática, estructurada y continua de la calidad en términos de su mantenimiento y mejora. A lo largo de la historia el aseguramiento de la calidad evolucionó de ser un proceso intrínseco y constitutivo de las instituciones universitarias a convertirse en una herramienta del Estado para promover el desarrollo de la sociedad. Hacia fines de los 80 y mediados de los 90, la calidad de la educación superior comenzó a estar asociada a la implementación de sistemas de aseguramiento de la calidad desarrollados en casi todos los países del mundo como política pública para verificar la calidad de los procesos y de los resultados de la educación, en un contexto diverso en efectores y en perfiles de estudiantes.

Los sistemas de aseguramiento de la calidad, generalmente conducidos por Agencias son caracterizados conforme los propósitos que persiguen, los mecanismos que implementan, su foco, su metodología y procedimientos para la recolección de la información. En cualquier caso, los sistemas nacionales de aseguramiento de la calidad deben ser estudiados en sus contextos sociales y políticos que otorgan sentido a sus esquemas y propósitos

Propósitos y mecanismos de los sistemas de aseguramiento de la calidad

Los propósitos de los sistemas de aseguramiento de la calidad suelen ser de tres tipos: rendición de cuentas, control o licenciamiento y mejoramiento y suelen coexistir en la conformación de sistemas integrados de aseguramiento de la calidad (Lemaitre, 2007).

La rendición de cuentas es un enfoque de evaluación sumativa cuyo objetivo es proporcionar información pública acerca de si un programa o una institución cumple o no con estándares de calidad definidos por autoridades o instituciones externas (Kis, 2005). La rendi-

ción de cuentas ha sido el propósito prevalente para la creación de sistemas de aseguramiento de la calidad, tanto en países con tradición de autonomía universitaria como Reino Unido, en países orientados al mercado como Estados Unidos, como en varios países europeos donde la rendición de cuentas ha sido el precio para incrementar la autonomía en las instituciones universitarias (Harvey & Newton, 2004). En América Latina la rendición de cuentas es el propósito principal de los sistemas de aseguramiento de la calidad (Lemaitre, 2016).

La acreditación es el mecanismo más utilizado para procesos cuyo propósito es la rendición de cuentas de una institución o de un programa y sus resultados son sí/no acredita. Este procedimiento tiene sus orígenes en Estados Unidos hace más de cien años como respuesta, por un lado, a la necesidad de evaluar la adecuación de ofertas educativas desarrolladas en instituciones de diferentes partes del país y, por otro, al interés de los grupos profesionales -inicialmente de medicina- preocupados acerca de las capacidades profesionales adquiridas por los graduados. Otro mecanismo que se implementa en la mayoría de los sistemas de aseguramiento de la calidad europeos, es la evaluación del grado de calidad que tiene un programa -"assessment"- y su resultado es numérico, literal o descriptivo (Woodhouse, 2012: 6).

Otro propósito del aseguramiento de la calidad es el control, utilizado en varios países para restringir la expansión indiscriminada de instituciones. A medida que los sistemas se fueron diversificando, se hizo cada vez más necesario desarrollar mecanismos de licenciamiento que permitieran asegurar que sólo podrían operar en el país instituciones o programas que cumplieran con criterios mínimos de calidad (Lemaitre, 2007). El control se efectiviza mediante decretos ministeriales o restricciones económicas que limitan el crecimiento irrestricto de instituciones y ofertas de educación superior y constituye un mecanismo fundamental cuando se requiere el reconocimiento público de los títulos o diplomas otorgados (Harvey & Newton, 2004). Este enfoque del aseguramiento de la calidad ha permitido que en varios países de

América Latina se regule y contenga la expansión excesiva, en especial, de proyectos de nuevas universidades privadas.

Un tercer propósito de los sistemas de aseguramiento de la calidad es el mejoramiento que, a diferencia de la rendición de cuentas y el control, orienta los procedimientos y criterios que se utilizan para fortalecer el futuro desempeño de un programa o institución más que a juzgar el desempeño alcanzado (Harvey & Newton, 2004). El enfoque en el mejoramiento supone una evaluación de tipo formativa ya que ubica la responsabilidad por la calidad en las propias instituciones, en su capacidad para identificar fortalezas y debilidades y diseñar mecanismos de mejora continua. El mejoramiento ha sido incorporado como propósito en varios sistemas de aseguramiento de la calidad en una segunda o tercera fase de su desarrollo. Tal es el caso del sistema de aseguramiento de la calidad de Holanda que, luego de la Declaración de Bolonia de 1999 (tal como ocurrió en otros países europeos), adoptó el mecanismo de acreditación para promover la compatibilidad de programas y estimular la movilidad en la región. Sin embargo, en 2011 y a raíz de los cuestionamientos al modelo de acreditación, se incorporó el enfoque del mejoramiento otorgando mayor tiempo a las instituciones para revisar sus limitaciones y focalizar en la mejora de los procesos de enseñanza y aprendizaje (Stensaker et al, 2014).

La auditoría es un mecanismo incorporado en los sistemas nacionales de aseguramiento de la calidad con intención de contribuir al mejoramiento de las instituciones al evaluarlas conforme a sus propios objetivos y en su capacidad de asegurar y desarrollar su propia calidad (Woodhouse, 2012). El concepto de auditoría es utilizado en diferentes países (Australia, Nueva Zelanda, Hong Kong, España, Alemania, Reino Unido, Finlandia, Noruega, Suiza, Holanda, Austria, entre otros) aunque es referido con distintos términos. La Asociación Europea de Aseguramiento de la Calidad (ENQA) define la auditoría como “una evaluación de fortalezas y debilidades de los mecanismos de calidad instrumentados por una institución de educación superior para monitorear y mejorar

las actividades y servicios de un programa o de la institución en su totalidad” (Kastelliz, Kohler, Müller Strassnig, 2014:14). En los últimos años varios países europeos incorporaron a sus sistemas de aseguramiento de la calidad el mecanismo de auditoría con la intención de fortalecer la autonomía de las instituciones de educación superior y otorgar a los procesos de evaluación externa conducidos por las agencias, una orientación más focalizada al mejoramiento. En Noruega y Alemania, países donde tradicionalmente se implementó la acreditación como mecanismo prioritario para asegurar la calidad de las instituciones y sus programas, la incorporación de la auditoría permite a las instituciones acceder a derechos de autoacreditación de programas, una vez que alcanzan un proceso favorable de auditoría. En otros sistemas de aseguramiento de la calidad como el de Reino Unido o el de Suiza, atravesar por un proceso de auditoría es un requisito para que las instituciones puedan acceder a un subsidio público (Kastelliz et al, 2014).

Con respecto a América Latina, en algunos países se implementan mecanismos de promoción de una lógica de mejoramiento continuo, ya sea a través de procesos de evaluación institucional (con foco en el fortalecimiento y mejoramiento institucional) como Argentina o de acreditación institucional como Colombia, Brasil, Chile, entre otros. (Lemaitre, 2016).

Foco de los sistemas de aseguramiento de la calidad

El foco de la evaluación externa de la calidad puede estar en una institución en forma global, en un área de la institución, en un programa, o en individuos mediante la aplicación de exámenes de egreso (Woodhouse, 1999).

Estados Unidos implementa un sistema de acreditación institucional y de programas que se focaliza tanto en la garantía de calidad como en su mejoramiento (Eaton, 2012). Europa, luego de la declaración de Bolonia, incorporó procesos de acreditación de programas e instituciones que otorguen garantía pública de la calidad educativa para la movilidad de estudiantes en el contexto de la Unión Europea

(Lemaitre, 2007). El sistema de aseguramiento de la calidad de Australia está basado, por un lado, en un esquema de estándares nacionales mínimos que todas las instituciones universitarias deben acreditar cada siete años y, por otro, en un enfoque de evaluación del riesgo institucional sustentado en la administración inteligente de los recursos en el contexto singular de cada institución. El sistema de aseguramiento de calidad de Australia promueve el desarrollo de culturas internas de evaluación, de modo tal que las instituciones que resulten evaluadas favorablemente por la Agencia, adquieren el reconocimiento para autoacreditar sus programas (TEQSA, 2015). Con una orientación similar a la de Australia, en Noruega la Agencia (NOKUT) evalúa no sólo el sistema interno de aseguramiento de la calidad que diseña y desarrolla cada institución universitaria sino, además, el desarrollo de mecanismos de evaluación de los aprendizajes de los alumnos en cada programa académico.

En América Latina, la mayoría de los países han implementado sistemas de aseguramiento de la calidad que enfatizan en la acreditación de carreras de grado, advirtiéndose una tendencia creciente a incorporar la evaluación o acreditación institucional. Sólo algunos países como Argentina, Brasil, Chile, Cuba y México realizan procesos de acreditación de carreras de posgrado como requisito para el reconocimiento oficial de sus títulos y en Brasil y Colombia se realizan evaluaciones de aprendizaje a los estudiantes (Lemaitre, 2016).

Metodología de los sistemas de aseguramiento de la calidad

El método que utilizan los sistemas de aseguramiento de la calidad presenta tres etapas: una instancia inicial de autoevaluación institucional, una evaluación externa a cargo de pares académicos y la publicación de un informe con los resultados de la evaluación externa. Los mecanismos para recopilar información son: el informe de autoevaluación, las visitas a la institución, las encuestas y los apéndices estadísticos (Kis, 2005).

BUENAS PRÁCTICAS EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD CONFORME PREVISTO POR INQAAHE

La Red Internacional de Agencias de Aseguramiento de la calidad (INQAAHE) ha elaborado una guía sobre "*Buenas Prácticas profesionales a desarrollar a través de las Agencias de Aseguramiento de la Calidad*" cuya primera edición data de 2003 revisada en 2006 y contando con una versión actualizada en 2016. Esta última versión otorga una atención particular a la educación superior transfronteriza y a promover espacios de articulación entre la "comunidad de aseguramiento de la calidad". Sus orientaciones deben ser adaptadas a los diferentes contextos sociales y educativos.

¿Cómo utilizar la Guía?

- Puede ser utilizada como guía para la creación de una nueva agencia de aseguramiento de la calidad.
- Puede ser utilizada como guía para la autoevaluación y la evaluación externa de una agencia.
- Puede ser utilizada para que una agencia solicite a INQAAHE una evaluación externa sobre su adecuación a los lineamientos de INQAAHE.

La guía cuenta con 4 apartados:

Sección I: Sobre la agencia de aseguramiento de la calidad

- 1- La estructura de la Agencia de Aseguramiento de la calidad

La agencia es reconocida, y tiene credibilidad entre las instituciones universitarias y la sociedad. Ha desarrollado mecanismos para prevenir conflictos de intereses en las decisiones. Su staff profesional cuenta con las competencias para conducir procesos de evaluación externa. La agencia cuenta con los recursos para llevar adelante su misión

a) *Legitimidad y reconocimiento*

- Reconocimiento ante un reconocido organismo externo.

- Adecuación a lineamientos internacionales para el diseño de políticas y procedimientos.

b) *Misión y objetivos*

- Existe una explícita misión donde se evidencia que el aseguramiento de la calidad de la educación superior es su principal objetivo y se definen objetivos verificables.

c) *Gobierno y estructura organizativa*

- La estructura de gobierno es consistente con la misión y objetivos de la agencia y cuenta con la participación de stakeholders para definir mecanismos, estándares y criterios.
- Se evidencia imparcialidad e independencia ideológica en la conformación de su estructura de gobierno.
- Existen mecanismos de autorevisión de sus planes y resultados.

d) *Recursos*

- La agencia cuenta con un staff capacitado para conducir procesos de evaluación externa en acuerdo con la misión y objetivos previstos por ésta.
- La agencia cuenta con los recursos físicos y económicos para concretar sus objetivos.
- La agencia promueve la formación continua de sus recursos humanos.

2- Rendición de cuentas de la Agencia

a) *Aseguramiento de la calidad de la Agencia*

- La Agencia se desempeña con transparencia, integridad y profesionalismo, respondiendo a estándares éticos y profesionales.
- La Agencia cuenta con mecanismos para su autoevaluación que le permiten ajustarse a los cambios del contexto, a la efectividad de sus acciones y al logro de sus objetivos.

- La Agencia desarrolla procesos de autoevaluación que incluyen recolección de información, su análisis y toma de decisiones para la mejora.

- La Agencia se somete a procesos de evaluación externa en períodos regulares que no excedan los 5 años (recomendado).

b) *Articulación con la “comunidad de aseguramiento de la calidad”*

- La Agencia está atenta al desarrollo internacional en aseguramiento de la calidad y dispone de mecanismos para aprender de las tendencias en la temática.
- La Agencia colabora con otras agencias en áreas tales como intercambio de buenas prácticas, políticas de desarrollo, proyectos conjuntos, intercambio de expertos.

Sección II: Relación entre las instituciones de educación superior (IES) y la agencia

- 3- El marco de referencia que emplea la Agencia para su evaluación externa

a) *La relación de la Agencia con las IES*

- La Agencia asume que es responsabilidad de la propia IES asegurar la calidad institucional, respeta su autonomía académica, su identidad e integridad institucional y de sus programas.
- La Agencia comprende la carga de trabajo y el costo que tienen los procesos de evaluación para las instituciones y procura que resulten viables y efectivos.

b) *La definición de criterios para la evaluación externa de la Agencia para las IES*

- La Agencia reconoce y valora la diversidad institucional y lo evidencia en criterios y procedimientos que contemplan la identidad y objetivos de las IES.
- Los estándares y criterios que define una Agencia han sido sometidos a consideración de *stakeholders* y son periódicamente sometidos a evaluación para atender a las demandas del Sistema.

- Los estándares y criterios contemplan diferentes modalidades de provisión de la educación superior tales como la educación transnacional, la educación online o cualquier otra forma de provisión no tradicional que resulte relevante en el contexto en que se implementa.
- Los estándares o criterios contemplan las diferentes áreas del desarrollo institucional: estructura de gobierno y gestión, diseño y aprobación de programas académicos, enseñanza y aprendizaje, admisión de estudiantes, progresión y certificación, investigación, articulación con el medio y los recursos financieros y humanos previstos.
- La Agencia define la manera en que serán implementados los criterios de evaluación y el tipo de evidencia que se requerirá para demostrar que fueron alcanzados.

c) *El proceso de evaluación externa*

- La Agencia lleva adelante un proceso de evaluación confiable y basada en procedimientos y criterios de público conocimiento. Se implementa luego de un proceso de autoevaluación y culmina con un informe de evaluación externa (que incluye en general una visita a la institución) que contiene recomendaciones.
- La Agencia publica documentos donde se define con claridad qué se espera de las IES, expresados en criterios de calidad o estándares y procedimientos para la autoevaluación y para la evaluación externa.
- La evaluación externa es conducida por un equipo de expertos consistentes con el perfil de la institución o programa. Los expertos pueden relevar información desde diferentes perspectivas: de la institución, de los académicos, de los estudiantes, de los empleadores y de los graduados.
- La Agencia dispone de especificaciones y características precisas acerca de la selección de los expertos externos, a quienes les facilita recursos y manuales para su orientación.

- La Agencia garantiza mecanismos que previenen el conflicto de intereses y que los juicios evaluativos resultantes responden a los criterios de calidad publicados.
- La Agencia garantiza que cada institución o programa académico será evaluado en forma consistente, aun cuando los comités de evaluadores externos sean diferentes.
- La Agencia garantiza que la evaluación externa responderá a un cronograma de trabajo que asegure que la información producida resulte actualizada.
- La Agencia ofrece a la IES una oportunidad para que corrija los errores que se pudieron producir en el informe de evaluación externa.

d) *Los requisitos para la autoevaluación*

- La Agencia pone a disposición de las IES guías para llevar adelante el proceso de autoevaluación institucional o de un programa académico, la solicitud de evaluación de sus estudiantes, de la comunidad externa u otros o la preparación para realizar el proceso de evaluación externa.

Sección III: La evaluación externa a cargo de la agencia

4- La Agencia y su relación con el medio

a) *Informes públicos sobre las políticas y decisiones de la Agencia*

- La Agencia difunde mediante documentos públicos sus políticas y decisiones acerca de las IES y sus programas.
- La Agencia dispone de mecanismos para brindar a la sociedad claridad respecto de las razones que justifican su toma de decisiones.
- La Agencia difunde los resultados de la evaluación externa de su propia gestión.

5- Toma de decisiones

a) *El proceso de toma de decisiones*

- La Agencia considera para la toma de

decisiones el informe de autoevaluación suministrado por la institución, el informe del comité de evaluadores externos y cualquier otra información relevante en cuyo caso deberán informarlo a la institución.

- La decisión de la Agencia es imparcial, rigurosa y consistente aun cuando ésta se funde en el informe de otras organizaciones de aseguramiento de la calidad.
- Los informes de evaluación externa deben ser claros y precisos.

b) *Las apelaciones*

- La Agencia cuenta con procedimientos para abordar quejas o reclamos.
- Las gestionan revisores que no estuvieron afectados a la evaluación institucional. Deben existir mecanismos para llevar adelante el proceso de apelación.

Sección IV: Actividades externas: colaboración entre agencias y educación transnacional

a) *Transnacionalización*

- La Agencia debe definir mecanismos para coordinar las responsabilidades y derechos que implica la transnacionalización de la educación superior.
- La Agencia debe garantizar que las instituciones extranjeras ofrezcan la misma calidad de educación que brindan en sus países de origen, que comprendan los marcos regulatorios del país que las integra y que ofrezcan información clara sobre su oferta académica.

b) *Colaboración*

- La Agencia colabora con otras Agencias en cuestiones asociadas a buenas prácticas, revisión de decisiones, proyectos comunes, intercambio de miembros

CONCLUSIONES

Las Agencias creadas por el Estado para controlar la calidad de las instituciones universitarias y, de este modo, dar garantía pública a la sociedad sobre la calidad de los servicios universitarios, se han instalado a lo largo del mundo desde 1980 a la actualidad. La Red In-

ternacional de Agencias (INQAAHE) ha elaborado una guía de buenas prácticas que resalta los principios de transparencia, profesionalismo, responsabilidad social y legitimidad de la Agencia para describir un buen desempeño esperado. Las lecciones aprendidas en torno a las prácticas de evaluación de la calidad universitaria, arrojan diferentes períodos en la evolución de estos procesos que convergen en la configuración de “sistemas integrados de aseguramiento de la calidad”. Estos períodos recorren diferentes enfoques que van desde la rendición de cuentas que ha sido el propósito prevalente para la creación de sistemas de aseguramiento de la calidad, pasando por el enfoque del mejoramiento que se incorporó para promover en las instituciones una revisión integral de fortalezas y limitaciones con foco en el cumplimiento de sus propios proyectos fundacionales, hasta la incorporación -en los últimos años en varios países europeos- del mecanismo de auditoría con la intención de fortalecer la autonomía de las instituciones de educación superior.

En un contexto de alta diversidad institucional y de proyectos institucionales, corresponde al mismo tiempo que preservar y garantizar la calidad de la educación universitaria de cada Nación, garantizar la diversificación institucional para atender a la heterogeneidad de demandas que hoy se producen en la sociedad. Cabría entonces reflexionar acerca de las experiencias de buenas prácticas en aseguramiento de la calidad promovidas como iniciativa propia de las instituciones universitarias y favorecidas por las agencias nacionales a los fines de su divulgación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Harvey, L. & Newton, J. (2004). Transforming Quality Evaluation, en *Quality in Higher Education*, 10(2), pp.149-165
- INQAAHE (2016). Guideliness of good practice. Recuperado de: http://www.inqaahe.org/sites/default/files/INQAAHE_GGP2016.pdf

- Kastelliz, D.; Kohler, A. y Müller Strassnig, A. (2014). Terminology, purpose and aim of the audit, en D. Kastelliz y B. Mitterauer, *Agency for Quality Assurance and Accreditation*, Austria, pp.13-16
- Kis, V. (2005). *Quality Assurance in Tertiary Education: Current Practices in OECD Countries and a Literature Review on Potential Effects*, en *Tertiary Review*, OECD, pp. 1-47
- Lemaitre, M. J. (2007). *Una mirada actual al desarrollo de procesos de aseguramiento de la calidad*. Recuperado de: <http://portal.mec.gov.br/docman/.../4335-conae4-08042010>
- Lemaitre, M.J. (2016). *Aseguramiento de la calidad en América Latina: estado actual y desafíos para el futuro*, Manuscrito no publicado, Santiago de Chile.
- Stensaker, B., Westerheijden, D. F., Rosa, M. J., & Corbett, A. (2014). Next generations, catwalks, random walks and arms races: Conceptualising the development of quality assurance schemes, en *European journal of education*, 49(3), pp. 421-434.
- Vroeijenstijn, A. I. (1995). Improvement and Accountability: Navigating between Scylla and Charybdis, en *Higher Education Policy Series 30*.
- Woodhouse, D. (2012). *A short history of quality*, United Arab Emirates, CAA Quality Series.

Este documento se encuentra disponible en línea para su descarga en:
<http://ppct.caicyt.gov.ar/rain/article/view/v4n2a10>
ISSN 2422-7609 eISSN 2422-5282 – Escuela Argentina de Negocios . Este es un artículo de Acceso Abierto bajo la licencia CC BY-NC-SA
(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)

