

4

**Alternativas de evaluación de
calidad en la educación superior**

**Quality assessment alternatives
in higher education**

María Soledad Perfumo

Universidad Católica de Córdoba - Argentina
perfumosoledad@gmail.com

María Virginia Ares

Universidad Católica de Córdoba - Argentina
m.v.ares@hotmail.com

doi.org/10.33386/593dp.2020.1.165

RESUMEN

La calidad en las instituciones de educación superior constituye un tema de interés tanto a nivel gubernamental como institucional. Existen diversos enfoques y herramientas que permiten evaluarla, algunos obligatorios, otros voluntarios; con diferentes alcances, agentes evaluadores, metodología, resultados, destinatarios y marcos de referencia. Con lo cual, no se puede hablar de una única medida de calidad, sino que habrá tantas como destinatarios existan del proceso de evaluación y de la metodología empleada. En el trabajo se analizan por medio de la investigación documental diferentes alternativas de medición: el licenciamiento, la acreditación, el mejoramiento, los sistemas de control de gestión, la auditoría interna, las certificaciones, el análisis de percepción de los estudiantes y los rankings. Los procesos pueden combinarse, complementándose, dado que tienen diferentes propósitos, alcances y naturaleza de procedimientos a aplicar en vistas a colaborar en el análisis de la calidad. Estos aspectos deben resultar claros para el usuario, de lo contrario, se daría una deficiente o incorrecta interpretación de los resultados.

Palabras claves: alternativas de medición, calidad, educación superior, evaluación de calidad, gestión educativa

ABSTRACT

Quality in institutions of higher education is an interesting topic at both governmental and institutional levels. The evaluation can be seen from different perspectives according to lots of approaches and tools, some of which are compulsory while others are not. Evaluation has different scopes, evaluation agents, methodology, results, recipients and frames of reference. So, we cannot get a unique quality measurement, there will be as many measures depending on the users of the evaluation processes and the methodology used. In this paper, different measurement alternatives are analyzed by documentary research, as licensing, accreditation, improvement, management control systems, internal auditing, certifications, student perception and rankings. The processes can be combined, complementing each other, because they have different purposes, scopes and nature of procedures to apply in order to collaborate in the analysis of quality. These aspects should be clear to the users, otherwise it would lead to an incomplete or incorrect analyses of the results.

Keywords: measurement alternatives, quality, higher education, quality assessment, educational management

Cómo citar este artículo:

APA:

Perfumo, M. S., & Ares, M. V. (2020). Alternativas de evaluación de calidad en la educación superior. 593 Digital Publisher CEIT, 5(1), 56-68. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.1.165>

Descargar para Mendeley y Zotero

Introducción

La calidad en las instituciones de educación superior, como herramienta de gestión, es un tema de interés actual, no solo a nivel gubernamental, sino también institucional. En consecuencia, existen diversos enfoques que se utilizan para medirla, que se relacionan con la perspectiva que se da a las distintas aristas de la calidad, tales como acepción terminológica adoptada, fundamentación objeto de estudio, alcance de la evaluación, agentes evaluadores, resultado o producto de la evaluación, destinatarios del resultado obtenido y marcos de referencia. El presente artículo realiza un análisis comparativo de diversas formas de evaluación de la calidad en instituciones de educación superior, contemplando las características que las definen y la utilidad de estas. En el marco de la gestión de la calidad, la evaluación no constituye un fin en sí mismo. Tiene sentido en la medida en que ofrece información que, por su calidad y su pertinencia, constituya un elemento que ayude a mejorar, sea por la retroalimentación que ofrece para reorientar esfuerzos o para asignar estímulos o sanciones (Martínez Rizo, 2011). Se abordan formas de evaluación que se utilizan en la gestión de las organizaciones en general, así como otras particulares asociadas estrictamente a instituciones educativas en particular. Se consideran distintas alternativas que direccionan e intervienen en la evaluación de las instituciones o programas pertenecientes a estas.

El análisis se basa en la teoría de los sistemas y contempla las siguientes perspectivas:

- a) El supra sistema, a nivel macro, basado en la existencia de directrices gubernamentales y entidades oficiales evaluadoras.
- b) El sistema, a nivel meso, haciendo énfasis en las instituciones educativas en particular, vinculado con las definiciones de metas, objetivos y políticas definidas por estas.
- c) Los subsistemas existentes, a nivel micro, relacionados con aspectos específicos de las

instituciones, como los espacios áulicos, la interacción con los y las estudiantes, la gestión administrativa, etc.

El trabajo realiza una aportación teórica y metodológica al área, a través de la puesta en valor de distintas maneras de evaluar la calidad; en este sentido, ofrece recomendaciones prácticas para los equipos de gestión de dichas instituciones. Para ello, en primer lugar, presenta la metodología de investigación abordada; luego da cuenta del marco teórico que lo sustenta y ofrece un análisis de alternativas de evaluación junto con los requerimientos para su medición; culmina con una conclusión que muestra los hallazgos.

La metodología utilizada para el desarrollo del presente trabajo se basa en una investigación cualitativa por medio de un estudio teórico de tipo clásico (Montero & León, 2007). Se analizan avances teóricos, estudios de revisión, actualización, comparación y análisis crítico de diversas teorías o modelos para la evaluación de la calidad aplicables a instituciones de educación superior. La técnica utilizada al efecto es la de investigación documental (Rojas Crotte, 2011).

Así, se identificaron distintos documentos (libros, artículos, glosarios, manuales de buenas prácticas, normas con estándares, guías e informes) que se dispusieron para la lectura y una interpretación crítica, sistemática y reflexiva con la finalidad de recolectar, seleccionar, sistematizar, analizar y presentar de modo coherente y comparado las realidades teóricas y empíricas con relación a distintas maneras de evaluar la calidad de las instituciones de educación superior. Los atributos sometidos a estudio fueron el objetivo y el alcance de aquellas, la acepción epistemológica del término calidad, la manera en que se llevan a cabo, los destinatarios de la evaluación y las particularidades que las caracterizan y que las diferencian entre sí.

Desarrollo

Abordar el tema de la calidad en la educación

superior y la manera de medirla implica posicionarse en el concepto asumido de dichas variables a la hora de su desarrollo, dado que no existe una única definición y alcance. La calidad es concebida como un concepto propio del contexto que lo requiera, y del momento en que este sea asumido para los fines pertinentes (Bernal Suarez, Martínez Pineda, Parra Pineda, & Jiménez Hurtado, 2015). En dicho sentido, la Unesco asume el concepto de calidad en la educación superior como un concepto que varía según los actores. Para los académicos se refiere a los saberes; para los empleadores a competencias; para los estudiantes a la empleabilidad; para la sociedad a ciudadanos respetables y competentes; para el estado, según la concepción que asuma, puede variar de aspectos vinculados con el desarrollo social y humano a la eficiencia, a los costos y a los requerimientos de capital humano (Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe, 2006). Dicho organismo llama a las instituciones a evaluarse para mejorar la calidad, a los fines de descubrir fortalezas y debilidades.

Los objetivos del aseguramiento de calidad pueden agruparse en tres grandes categorías: controlar, dar garantía y alcanzar el mejoramiento (De Vicenzi, 2018). A su vez, pueden ser de carácter obligatorio como opcional. El proceso puede ser abordado por evaluadores externos o asumido y desarrollado internamente por la institución (o una combinación de ambas). La evaluación educativa cumple al menos tres funciones básicas: diagnosticar, juzgar y mejorar. Ello es posible de reconocer en el modo en que la transitan los actores educativos que permite reforzar los puntos fuertes y superar las dificultades (Bernal Suarez, Martínez Pineda, Parra Pineda, & Jiménez Hurtado, 2015).

En el ámbito de la gestión de las instituciones educativas, el aseguramiento de la calidad se usa como una denominación común para una diversidad de mecanismos tendientes a controlar, garantizar y proveer la calidad a estas. El propósito principal es la provisión de información a los actores acerca de los aspectos más significativos de la educación

superior. Ahora bien, como las instituciones educativas tienen necesidades diferentes en cuanto a la información y a las características propias de cada sistema, también generan distintos requerimientos de información (Lemaitre, 2009). La evaluación de la calidad tiene distintos matices, que pueden ir desde una mirada endógena de la calidad, del liderazgo y la gestión del equipo de trabajo de cada institución en base a las metas y objetivos propuestos y al grado en que estos han sido alcanzados, a otra exógena, destinada a dar respuesta a los requerimientos de la comunidad académica, estudiantil, profesional, gubernamental y de la sociedad en general.

Por todo ello, resulta importante identificar los diferentes usuarios de los resultados de la evaluación de la calidad en las instituciones de educación superior. Los principales actores se resumen en los académicos, las asociaciones profesionales, los empleadores, el sector productivo (Lemaitre, 2009), los estudiantes y la propia institución. De esta manera, calidad es un término que conlleva los valores del usuario, siendo así altamente subjetivo. La calidad es una construcción social que varía según los intereses de los grupos de dentro y de fuera de las instituciones. Se vincula al valor que determinados actores asignan a ciertas características de una entidad, a través de la aplicación de un conjunto de criterios preestablecidos. Se puede ajustar a los intereses de los actores involucrados, o bien se puede manejar en función a ciertas dimensiones o ámbitos de acción, asociados a determinados referentes valóricos (Gonzalez & Espinoza, 2008). Así, por ejemplo, los académicos le asignan importancia a dimensiones que se relacionan con los planes de estudio, los docentes, etc. Los empleadores fijan la atención en que las personas adquieran las competencias necesarias para aplicar al mundo del trabajo. Los estudiantes, por su parte, se interesan por la empleabilidad y la preparación para el campo de acción profesional; y las instituciones por el cumplimiento de metas internas.

Con lo cual, no se puede hablar de una única medida de calidad, sino que habrá tantas

medidas como destinatarios y finalidades existan del proceso de evaluación y de la metodología empleada. Del mismo modo, la existencia de distintos actores implicará distintas necesidades de informes (Harvey, 2006).

Así, en base al objetivo de medición de la calidad y a los distintos tipos de usuarios de dicho resultado, se plantean distintas maneras de evaluarla en instituciones de educación superior. Se busca identificar los principales aspectos que caracterizan las diversas tipologías de evaluación, considerando para cada caso el objeto de análisis, el alcance, el concepto de calidad asumido, el evaluador, las características del informe, la periodicidad, las etapas de la evaluación, los destinatarios principales, los marcos de referencia, la comparabilidad de los resultados y el carácter de la evaluación. Se abordan procesos de evaluación como el licenciamiento, la acreditación, el mejoramiento, los sistemas de control de gestión, la auditoría interna, las certificaciones, el análisis de percepción de los estudiantes y los ránquines.

a) Licenciamiento

El licenciamiento refiere al rol elemental del estado en el que se busca asegurar que las instituciones o sus carreras y programas se ajustan a niveles básicos de calidad. Se trata de un control de calidad de carácter prescriptivo y supervisor (Lemaitre, 2016), por medio del cual el Estado autoriza el funcionamiento de instituciones o el dictado de carreras o programas. El concepto de calidad asociado a este mecanismo de evaluación radica en la verificación externa del cumplimiento de los estándares gubernamentales mínimos determinados por una norma de referencia.

El hecho de someterse a evaluación por parte del Estado no es opcional en este caso; las instituciones deben demostrar el cumplimiento de aspectos básicos que definen los criterios de mínima indispensables para su funcionamiento. El resultado de la evaluación supone la emisión de un juicio por parte del Estado, quien otorga a la institución autorización para funcionar o bien, al verificar el incumplimiento de algún

precepto normativo, aplica la sanción que la reglamentación determina según el caso. La información que surge de esta evaluación es de carácter público; las instituciones deben someterse a los mecanismos de control regulados por única vez o en la periodicidad que determine la norma de referencia. Los destinatarios de la evaluación son una amplia gama de actores interesados, tales como la sociedad en general, los estudiantes, las instituciones de educación superior, las entidades profesionales, entre otros.

a) Acreditación

La Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad en la Educación Superior (RIACES) define a la acreditación como el desarrollo de un proceso llevado a cabo por una agencia externa para garantizar la calidad de una institución o de un programa educativo. Supone la evaluación respecto de estándares y criterios de calidad establecidos previamente por el organismo acreditador (RIACES, 2004). Este tipo de evaluación tiene como alcance velar por el otorgamiento de una garantía de calidad, mediante el aporte de información con relación a si las instituciones cumplen con lo que ofrecen. Su objetivo es rendir cuentas a los beneficiarios de la educación superior (estudiantes, familias, empleadores, público en general) acerca de la calidad de una institución o programa (Lemaitre, 2016). Para ello, la acreditación se encuentra respaldada por agencias u organismos y está comandada por un comité de evaluadores externos.

La acepción del término calidad para este tipo de evaluación se vincula a validar el grado en el que una institución o programa cumple los estándares previamente establecidos por una agencia u organismo de acreditación, abarcando dimensiones como la docencia, el aprendizaje, la gestión y los resultados obtenidos. Por lo tanto, el marco de referencia juega un rol central como mecanismo para medir los resultados que respaldarán la medición de calidad, en tanto fija el conjunto de condiciones y requisitos que la institución debe cumplir para ser acreditada por esa agencia.

El procedimiento incluye una autoevaluación de la propia institución, así como una evaluación de un equipo de expertos externos y la emisión de un informe con recomendaciones. Dicho informe consiste en una certificación por parte de la agencia como un resultado del proceso por el que se verifica y documenta el cumplimiento de requisitos de calidad previamente establecidos. Busca otorgar garantía de calidad asegurando que un programa o institución educativa es adecuada para sus fines. Desde el aspecto formal, esta certificación es explícita, escrita y pública. La tendencia actual es que la información derivada de la acreditación de un programa se incluya en la información creciente que se coloca en la red, de modo que sea accesible a cualquier persona interesada (RIACES, 2004). Estos procesos requieren ser repetidos periódicamente por medio de las reacreditaciones, ya sea porque finalizó su vigencia o bien porque ocurrieron cambios significativos en la institución o los programas. Este tipo de procesos tienen el carácter de voluntarios u obligatorios (en todo o alguno de sus alcances), dependiendo del país donde se encuentre la institución o el tipo de carrera que se esté analizando.

b) Mejoramiento

El mejoramiento es un tipo de evaluación que supone trabajar sobre la mejora continua. Instituciones o programas, en forma voluntaria, se plantean metas de superación continua y están dispuestas a que personas externas ayuden en ese proceso (Gonzalez & Espinoza, 2008). Se centra en los propósitos institucionales y en la forma en que la institución vela por su logro oportuno, y es capaz de hacer los ajustes necesarios cuando detecta debilidades o áreas deficitarias (Lemaitre, 2009). Posee el alcance de identificar fortalezas y debilidades como insumo para definir en consecuencia los planes de acción y las modificaciones en las medidas implementadas.

El resultado refiere a la obtención por parte de la entidad evaluada de un informe externo de auditoría académica, el cual debe ser renovado periódicamente (Lemaitre, 2016).

A diferencia de los dos casos anteriores analizados (licenciamiento y acreditación), cuya fundamentación de base es el cumplimiento de normas, en este caso el marco de referencia son los propósitos institucionales. Este tipo de evaluación se propone mejorar la calidad, mientras que la acreditación busca asegurar niveles de calidad según estándares definidos (Coraglia & Vazquez, 2018)

Se busca validar no solo los resultados obtenidos en un momento determinado, sino, además, la manera en que se llegó a estos. Se basa en procesos que inician con el análisis de las metas y los objetivos institucionales, contrastándolo con las necesidades y las demandas más significativas de su entorno. En consecuencia, se valida la manera en que las instituciones permiten satisfacerlas, relevando los procesos diseñados al efecto y los recursos requeridos (humanos, económicos, infraestructura, tecnología, etc.). Por último, permite una planificación de acciones desde un discernimiento informado.

c) Sistemas de control de gestión

El sistema de control de gestión está conformado por técnicas y procedimientos diseñados e implementados para valorar la medida en que los objetivos institucionales son cumplidos. Se basa en la definición de indicadores de gestión como medida cuantitativa del desarrollo y resultado de un proceso. Este es contrastado con un valor de referencia preestablecido, con el objeto de tomar acciones preventivas o correctivas en caso de presentarse desvíos significativos. El modelo más popular es el sistema de control de gestión en base al desarrollo del cuadro de mando integral (Kaplan & Norton, 2002), el cual implica acudir a herramientas de la administración para monitorear y direccionar los planes de acción hacia la estrategia definida. Este tipo de evaluación sustenta sus bases en la importancia de la medición para la gestión, considerando que lo que no se mide no se gestiona, y en consecuencia atenta contra la calidad educativa y la estrategia planteada. La dinámica consiste en establecer indicadores que derivan de la estrategia institucional,

construidos bajo relaciones de causa efecto, en los que se introduce una mentalidad enfocada hacia sistemas dinámicos. Esta herramienta permite que los equipos de trabajo tengan a su cargo el monitoreo de la actuación institucional.

Cada organización tiene sus propias características, y el modelo adoptado en su planificación estratégica determina las perspectivas y las variables que integran la herramienta de medición de gestión, no siendo exclusivo lo planteado por sus autores. En este sentido, la utilización de esta herramienta no solamente contribuiría a dichas instituciones desde el punto de vista financiero, sino también en el monitoreo de los resultados obtenidos en todos los procesos universitarios. A esto se agrega que, si bien el enfoque y la aplicación de esta herramienta se utilizó en organizaciones lucrativas, se hace extensiva a la gestión de organizaciones sin ánimo de lucro. No son pocas las instituciones de educación superior que utilizan el cuadro de mando integral como herramienta de apoyo a la gestión (Rivero Alonsol & Galarza Lopez, 2017).

Bajo esta perspectiva, la calidad se enfoca en los resultados y los ajuste a los propósitos institucionales, sirviendo la herramienta de evaluación presentada para determinar las perspectivas sobre las cuales elaborar sus indicadores, alineados a la estrategia formulada, y generar así una transmisión de esa información a todos los niveles de la organización. Por lo que, en base a las prioridades institucionales, se fijan indicadores de desempeño como instrumentos de medición que proporcionan información cuantitativa. Por medio de estos, se aprecian el desenvolvimiento y los logros de una institución o programa, en el marco de sus objetivos estratégicos y su misión.

d) Auditoría interna

La auditoría interna se basa en el análisis del sistema de control interno de la institución con una perspectiva de gestión de riesgos. El control interno refiere al proceso efectuado por todos los integrantes de la institución de forma transversal, diseñado con el objeto de

proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con la eficiencia y la eficacia de las operaciones, los atributos de la información (confiabilidad, oportunidad, transparencia, confidencialidad, o cualquier otro requisito que determinen las políticas definidas en la entidad) y el cumplimiento de leyes, normas y reglamentos a los que la entidad está sujeta (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013). El sistema de control interno, a los efectos de dar cumplimiento a dichos objetivos, consta de cinco componentes integrados, los cuales son evaluados por medio de la auditoría interna.

1) Entorno de control: conjunto de normas, procesos y estructuras que proporcionan la base para llevar a cabo el control interno. Comprende aspectos como la integridad y los valores éticos de la organización; la estructura organizativa y asignación de autoridad y responsabilidades; el proceso para atraer, desarrollar y retener personas competentes, y la precisión en torno a las medidas de desempeño, incentivos y premios.

2) Evaluación de riesgos: se entiende por riesgo a la posibilidad de que un evento ocurra y afecte adversamente el logro de los objetivos. En este sentido, la evaluación de riesgos conlleva la ejecución de un proceso tendiente a identificarlos y evaluarlos, así como determinar la forma de gestionarlos.

3) Actividades de control: son las acciones establecidas a través de las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las medidas para mitigar los riesgos se llevan a cabo efectivamente.

4) Información y comunicación: es el proceso continuo de obtener, proporcionar, compartir y difundir la información necesaria en toda la organización. Permite que el personal capte e intercambie la información requerida por el desarrollo, la gestión y el control de las operaciones.

5) Actividades de supervisión: para determinar

si cada uno de los cinco componentes del control interno se encuentran previstos y a su vez funcionan, se utilizan evaluaciones periódicas y/o específicas.

La actividad de auditoría interna está enfocada en la evaluación de procesos, en la que se realizan las recomendaciones para la mejora. Dicha actividad debe ser independiente y objetiva, en pos de dar lugar al cumplimiento de los objetivos. El resultado es un informe con las recomendaciones pertinentes dirigido a los directivos de la institución. No es de carácter público. Adicionalmente, en el caso de ser solicitado, también el responsable de la auditoría puede manifestar por medio de una certificación que la actividad cumple con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna solo si los resultados del programa de aseguramiento y mejora de la calidad apoyan esa declaración (Institute of Internal Auditors, 2017).

Esta alternativa también es una herramienta utilizada en cualquier tipo de organización, sin ser de aplicación exclusiva para instituciones de educación superior; su implementación puede contribuir a la mejora de sus procesos y la reducción de riesgo de impacto u ocurrencia de eventos no deseados. Aporta una visión de eficiencia y eficacia de los procesos que permita a autoridades, docentes y administrativos explorar todo su potencial a favor de las instituciones.

e) Certificaciones ISO

Un certificado de la Organización Internacional de Normalización (ISO) obtenido por una institución educativa es un documento que indica que el servicio o proceso sometido a examen cumple con los estándares internacionales definidos por la ISO. La norma ISO 9001:2015 (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2015) es un estándar internacional de carácter certificable, que regula los sistemas de gestión de calidad. Dicha norma se aboca predominantemente al concepto de procesos, y entiende que una organización se orienta a la calidad

cuando promueve una cultura que tiene como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor a través del cumplimiento de las necesidades y las expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes.

Para acreditar el cumplimiento de lo establecido por la norma ISO 9001:2015, las instituciones pueden someterse al proceso de auditoría externa, en pos de lograr la certificación del organismo encargado de la normalización y la certificación de cada país. Esta tiene una validez de tres años, pero se encuentra sujeta a seguimientos anuales. Si bien todos los requisitos que plantea la norma son genéricos, una institución de educación superior puede someterse a analizar sus procesos con el fin de lograr acreditar su calidad a través de su certificación, mediante la conjugación de los requisitos de la norma relativos al diseño, el desarrollo, la prestación del servicio formativo, la evaluación del desempeño y la mejora de los programas, basándose en los principios de gestión de la calidad, entre ellos, el liderazgo, el enfoque al cliente, el enfoque a procesos y la mejora (Roque González, Guerra Breña, & Escobar, 2016).

En particular, para las organizaciones educativas existe una guía para la aplicación de la versión anterior a la ISO 9001:2015, la ISO 9001:2000, denominado IWA 2 (ISO, 2002). Al tratar el enfoque basado en procesos, dicha guía enuncia que las organizaciones educativas que proporcionan servicios de enseñanza deberían definir sus procesos incluyendo servicios administrativos y otras formas de apoyo, así como aquellos concernientes con la evaluación, tales como los procesos estratégicos para determinar el papel de la organización educativa en el entorno socioeconómico, la provisión de la capacidad pedagógica de los educadores; el mantenimiento del ambiente de trabajo; el desarrollo, la revisión y la actualización de planes y programas de estudio; la admisión y la selección de candidatos; el seguimiento y la evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje del educando; la evaluación final aplicada para otorgar al educando un grado

académico, un grado que será respaldado por un diploma, un reconocimiento, un título de licenciatura o un certificado de competencias; los servicios de apoyo para el proceso de enseñanza aprendizaje realizados para el cumplimiento satisfactorio de los programas de estudio, y el apoyo al educando hasta que pueda obtener con éxito su grado o certificado académico; la comunicación interna y externa; la medición de los procesos educativos. Si bien la guía de referencia debe ser revisada para compatibilizarse con la nueva estructura y los requisitos de la norma ISO 9001:2015, los preceptos básicos todavía son de utilidad como guía para su implementación en las instituciones educativas.

f) Análisis de percepción de calidad de servicio de los estudiantes

El análisis de la percepción de la calidad de servicio es un estudio que realizan las instituciones de manera interna y en general de forma periódica y estandarizada, con el objeto de evaluar la calidad desde la perspectiva del estudiante. El enfoque que se le otorga en este caso es el de la aptitud para satisfacer las necesidades de los destinatarios. Este tipo de medición requiere ser vista como un constructo subjetivo que debe su esencia a la forma en que los estudiantes perciben la calidad de servicio (Villalba Sánchez, 2013). Está vinculada con la valoración de los atributos que caracterizan la calidad de servicio, mediante el análisis de las cualidades o propiedades de esta, y la medición del grado de satisfacción de los estudiantes sobre la institución en general, un programa, carrera o sobre el desempeño de los docentes. En el sentido descripto, la calidad del servicio educativo está constituida por todos los atributos o propiedades que la conforman y que le otorgan valor (Duque Oliva & Chaparro Pinzón, 2012) convirtiéndose en un constructo multidimensional. Los estudiantes como consumidores de un servicio (como es el educativo) no solo evalúan la calidad técnica (la calidad de lo que reciben) sino también la forma en que lo reciben o la calidad funcional (Capelleras & Veciana, 2001). Así, se busca identificar en qué se focalizan para considerar

qué atributos están buscando para sí respecto a la institución educativa en la que cursan sus estudios. El propósito es conocer, medir y actuar en consecuencia frente a las necesidades y exceptivas que tienen los estudiantes (Dos Santos, 2016).

Desde esta perspectiva, la evaluación de la calidad puede ser abordada desde diferentes maneras, tanto cualitativas –por medio de entrevistas o grupos focales– como cuantitativas por medio de encuestas. Sin embargo, en todos los casos, se plantea la necesidad de analizar la percepción de los estudiantes sobre los diversos factores que determinan la valoración de la calidad. A su vez, se identificó que no existe una escala estandarizada para su medición, ya que en algunos casos desarrollan una batería de ítems propios, o bien optan por adaptar los de la escala SERVQUAL o SERVPERF, que ofrecen instrumentos de medición de calidad de servicios en general (no específicamente educativos). Por otro lado, el hecho de que las necesidades, los intereses y las expectativas se modifican, así como la manera en que los distintos actores (docentes, directivos, personal de apoyo, etc.) se desempeñan, amerita que se realicen estudios de forma periódica para su seguimiento. Lo que se busca por medio de este tipo de evaluación es brindar la información necesaria para promover un adecuado proceso de planeación, gestión y control de los elementos necesarios para satisfacer las necesidades de los estudiantes (Villalba Sánchez, 2013).

g) Calificadoras y rankings

La evaluación a través de calificadoras por medio de rankings busca estandarizar de manera cuantitativa la medición de calidad, en base a atributos y criterios homogéneos agrupados en dimensiones determinantes de esta. Cada dimensión tiene un peso relativo en la totalidad de la evaluación, la cual se realiza sobre la base de indicadores aplicados de la misma manera en el análisis de las instituciones. Los puntajes son ponderados de manera combinada, arribando a una calificación general que ordena a las instituciones. Los

rankings suelen utilizar una combinación de indicadores de carácter “objetivo”, muchas veces sobre insumos (profesorado, biblioteca, presupuesto) con opiniones “subjetivas” sobre el prestigio institucional (Martínez Rizo, 2011).

En 2004, el Centro Europeo de Educación Superior dependiente de Unesco constituyó el Grupo de Expertos sobre Rankings Internacionales (IREG), que adoptó la denominación del Observatory on Academic Ranking and Excellence. Este Observatorio difundió un documento (IREG, 2015) que contiene pautas para grupos de interés de rankings académicos, el cual los considera como una evaluación numérica de la ejecución de un programa, actividad, institución o un sistema de educación superior, basado en una metodología consensuada. Se identifican como grupos de interés usuarios de la información generada a los estudiantes y su familia, las instituciones de educación superior, los gobiernos y los organismos de financiación, los empleadores y los medios de comunicación. El hecho de que todo ranking exprese un sistema de valores implica que se trata de un acto evaluativo que se concreta en un conjunto de criterios con el que se seleccionan variables y se les atribuye significación (Albornoz & Osorio, 2018).

Existen diversos rankings académicos que varían en base a lo que evalúan y a cómo lo hacen. Algunos son de alcance global y otros nacionales. Pueden evaluar la institución en general o bien especializarse en alguna disciplina. O bien, surgir de fuentes de información basada en encuestas de opinión o relevamiento de datos cuantitativos. Las dimensiones del concepto de calidad del ranking, los atributos que las componen, la metodología de recolección de datos y la ponderación relativa de cada una en el puntaje total utilizado para hacer los ordenamientos son los aspectos que fundamentan la interpretación del resultado que arrojan. Algunos de los principales clasificadores mundiales son el Academic Ranking of World Universities, el Times Higher Education y el QS World University Rankings.

Si bien los rankings son criticados mediante argumentos de deficiencias metodológicas y de consideración de contexto en el que se encuentran las universidades (Barsky, 2018; Albornoz & Osorio, 2018; Montané, Beltrán, & Teodoro, 2017; Martínez Rizo, 2011), brindan información comparable de fácil acceso. Es como si el mercado académico mundial pudiera ser valorado en términos de una moneda única que mide la calidad académica (Paradeise & Thoenig, 2017). El IREG advierte que proporcionan información sobre calidad y rendimiento, y sirven para promover la transparencia en la información sobre la educación superior. Sin embargo, no analizan las causas de las diferencias de rendimiento entre los sistemas, las instituciones de educación superior y su actividad. Se debe esperar que identifiquen fortalezas y debilidades, pero no que ofrezcan soluciones o expliquen éxitos. Los usuarios deben ser conscientes de que existen rankings con diferentes propósitos y destinatarios, por lo que también difieren en la selección de los indicadores y las metodologías utilizadas.

Discusiones

Cualquiera sea el tipo de evaluación de la calidad, es importante que las instituciones asuman que se debe contar con un marco institucional propicio para poder llevarlas a cabo. La consolidación de un sistema de gestión para la calidad depende tanto del marco normativo como de la capacidad y la disposición de los agentes involucrados (Bernal Suarez, Martínez Pineda, Parra Pineda, & Jiménez Hurtado, 2015). Desde la perspectiva del concepto sociotécnico de las organizaciones, es importante enfatizar qué aspectos del sistema técnico potencian la eficiencia de la organización (tareas definidas, forma en que se dividen los trabajos, coordinación, equipos, instalaciones, ambiente físico, tecnología, etc.). Complementariamente, el subsistema social a cargo de transformar esa eficiencia potencial en real, que contiene características de las personas que integran la organización, las relaciones entre ellas y las exigencias organizacionales.

En base a ello, algunos aspectos a tener en cuenta para el abordaje de la evaluación de la calidad pueden sintetizarse en:

Asumir las autoridades de la institución la gestión de la calidad como un eje central en las definiciones de objetivos y planes de acción, interpretando los resultados y estando dispuestas a trabajar en consecuencia.

Transmitir a través de la cultura institucional a todos los actores (directivos, docentes, investigadores, administrativos, personal de apoyo, etc.) la búsqueda de calidad en el servicio que presta la institución como principio rector de sus acciones diarias.

Contar en el equipo de gestión con personas con competencia y capacitación necesaria y permanente para liderar las diversas evaluaciones a las que se someta.

Revisar y rediseñar los procesos sustantivos de las distintas actividades, en vistas a respaldar la realización de las tareas cotidianas de manera tal que contribuyan a los fines propuestos.

Definir e implementar sistemas de información pertinentes para respaldar la gestión y la generación de datos necesarios para soportar y brindar insumos a los sistemas de evaluación de calidad a los que se someta la institución.

Identificar e implantar los instrumentos de recolección de datos, procesamiento de información y divulgación a los destinatarios pertinentes para su análisis y su tratamiento de manera oportuna.

Instalar unidades de análisis institucional con capacidad para recoger, procesar y analizar información relevante para los distintos niveles institucionales y para evaluar los resultados alcanzados vinculados con la evaluación de la calidad (Lemaitre, 2016).

En caso de basar la evaluación en la construcción y el análisis de indicadores, comprender y dejarle claro al usuario lo que este pone en manifiesto, cuáles son las variables que combina, lo que no dice (qué variables

significativas no han sido tomadas en cuenta) y por qué lo dice (Albornoz & Osorio, 2018). La construcción de un manual de indicadores colabora a este propósito.

Identificar los recursos necesarios y los requerimientos presupuestarios para poder hacer frente y sostener en el tiempo los procesos de evaluación de calidad asumidos.

Es importante destacar que todas las alternativas mencionadas no son excluyentes entre sí, sino que pueden operar de manera complementaria. Lo importante es que el usuario tenga claro el alcance de cada tipo de evaluación y la manera en que debe ser interpretado el resultado. El fin último de la evaluación consiste en valorar y gestionar la calidad con el enfoque educativo a propósito de la eficacia, el cumplimiento de los objetivos propuestos, los recursos disponibles y el contexto con respecto a la pertinencia y al mundo en que viven los estudiantes (Bernal Suarez, Martínez Pineda, Parra Pineda, & Jiménez Hurtado, 2015). Cualquier universidad que pusiera atención en un solo modelo de calidad académica podría generar consecuencias perjudiciales para otras formas de obtención de calidad (Paradeise & Thoenig, 2017).

Conclusiones

El trabajo deja de manifiesto los diversos conceptos y formas de medir la calidad en la educación superior. Estos van desde el licenciamiento, la acreditación, el mejoramiento, hasta los sistemas de control de gestión, la auditoría interna, las certificaciones, el análisis de percepción de los estudiantes y los rankings. Esta diversidad implica que, al analizar resultados de evaluaciones de calidad, hay que tener en claro los propósitos, los mecanismos y el alcance del relevamiento que le da origen para no hacer una incorrecta interpretación de los resultados y sacar conclusiones equivocadas en consecuencia. Los procesos pueden combinarse, complementándose, dado que tienen diferentes propósitos, alcances y naturaleza de procedimientos a aplicar en vistas a colaborar en el análisis de la calidad. Sin embargo, es importante destacar que la

aplicación de estos requerirá contemplar la formación del equipo que llevará adelante cada proceso, los recursos necesarios para abordarlos y la adecuación de los procesos y sistemas de información para que provean los datos requeridos en cada caso de manera confiable, íntegra y oportuna.

El artículo aporta diversas alternativas de medición de la calidad en la educación superior, poniendo en valor diversas opciones complementarias para gestionar de manera sistémica dicho atributo. Pone de manifiesto la existencia de una diversidad de alcances de la evaluación de la calidad. En algunos casos, refiere al cumplimiento de estándares, en otros de metas y objetivos definidos por la institución; por otro lado, puede referirse a la percepción o imagen pública que el público interesado tiene de esta.

Referencias bibliográficas

- Albornoz, M., & Osorio, L. (2018). Rankings de universidades: calidad global y contextos locales. *Revista CTS*, 13(37), 13-51.
- Asociación Española de Normalización y Certificación. (2015). *ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad*. Madrid: Aenor.
- Barsky, O. (2018). La inconsistencia de los rankings internacionales de las universidades y la debilidad del debate académico argentino. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad - CTS*, 13(37), 153-187.
- Bernal Suarez, D., Martinez Pineda, M., Parra Pineda, A., & Jiménez Hurtado, J. (2015). Investigación documental sobre calidad de la educación en instituciones educativas del contexto iberoamericano. *Revista Entramados -Educación y Sociedad-*, 2, 107-214.
- Coraglia, M., & Vazquez, M. (2018). Evaluación de la calidad de la educación superior. Casos de análisis: Argentina y Brasil. *Krinein Revista de educación*, 16, 37-65.
- Capelleras, J. & Veciana Vergés, J. (2001). *Calidad de servicio en la enseñanza universitaria: desarrollo y validación de una escala de medida*. Departament Empresa, Universitat Autònoma de Barcelona.
- Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Control interno*. Marco integrado. Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Recuperado de https://audidoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf.
- De Vicenzi, A. (2018). *Cambios en el mejoramiento de la calidad de las instituciones universitarias. Un estudio de casos de universidades privadas argentinas*. Buenos Aires: Prometeo Libros.
- Dos Santos, M. A. (2016). *Calidad y Satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*. *Revista de la Educación Superior*, 45(178), 79-95.
- Duque Oliva, E. J., & Chaparro Pinzón, C. R. (2012). *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama*. *Criterio Libre*, 16, 159-192.
- Gonzalez, L., & Espinoza, O. (2008). *Calidad de la educación superior: conceptos y modelos*. *Calidad en la educación superior*, 28, 248-276.
- Harvey, L. (2006). *Understanding quality*. En L. Purser (Ed.), *Bologna handbook: making Bologna work*. European University Association and Berlin, Raabe. Recuperado de <http://www.bologna-handbook.com/>
- Association and Berlin, Raabe.
- Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina

- y el Caribe. (2006). Informe sobre la educación superior en América Latina y el Caribe 2000-2005. La metamorfosis de la educación superior. Caracas: Editorial Metrópolis.
- Institute of Internal Auditors. (2017). Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna. Recuperado de <https://na.theiia.org/translations/PublicDocuments/IPPF-Standards-2017-Spanish.pdf>.
- International Organization for Standardization. (2002). ISO IWA 2 Sistema de gestión de calidad para organizaciones educativas. Aplicación de la norma ISO 9001:2000. México: Autor.
- Observatory on Academic Ranking and Excellence. (2015). Pautas para grupos de interés de rankings académicos. Recuperado de <http://ireg-observatory.org>.
- Kaplan, R., & Norton, D. (2002). Cuadro de mando integral: the Balanced Scorecard. Barcelona: Gestion 2000.
- Lemaitre, M. (2009). Una mirada actual al desarrollo de procesos de aseguramiento de la calidad. Red Iberoamericana de Aseguramiento de Calidad. Recuperado de https://www.cna.gov.co/1741/articles-186502_MJ_Lemaitre.pdf.
- Lemaitre, M. (2016). Aseguramiento de la calidad en América Latina: estado actual y desafíos para el futuro. Recuperado de <http://www.papse2.edu.do/images/pdf/InformesProyectos/Acreditacion/2-LemaitreAmericaLatina.pdf>.
- Martínez Rizo, F. (2011). Los rankings de universidades: una visión crítica. *Revista de la Educación Superior*, 40(157), 77-97.
- Montané, A., Beltrán, J., & Teodoro, A. (2017). La medida de la calidad educativa: acerca de los rankings universitarios. *Revista de la Asociación de Sociología de la Educación* (RASE), 10(2), 283-300.
- Montero, I., & León, O. (2007). A guide for naming research studies in psychology. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 847-862.
- Paradeise, C., & Thoenig, J.-C. (2017). En busca de la calidad académica. México: Fondo de Cultura Económica.
- RIACES. (2004). Glosario internacional RIACES de evaluación de la calidad y acreditación. Madrid: Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior. Recuperado de www.riaces.org.
- Rivero Alonso, K., & Galarza López, J. (2017). El cuadro de mando integral como una alternativa para el seguimiento y control de la estrategia en las instituciones de educación superior. *Revista Cubana Educación Superior*, 36(3), 85-95.
- Rojas Crotte, I. R. (julio-diciembre de 2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Tiempo de Educar*, 12(24), 277-297.
- Roque González, R., Guerra Bretaña, R., & Escobar, A. (2016). Aplicación de un sistema de gestión de la calidad NC-ISO 9001 a la dirección del posgrado académico. *Educación Médica Superior*, 30(3). Recuperado de <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/660/419>.
- Villalba Sánchez, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de Vista*, 4(7), 51-72.