

La calidad como proceso, su evaluación y alternativas en el contexto actual de la Educación Superior

Quality as a process, its evaluation, and alternatives in the current context of Higher Education

Yohalis Valdés Roque,¹
Madelyn Marten Blanco,¹
Dania V. Morales Batista,²
Yohandra Valdés Roque,¹
Rafael S. González Ponce De León,³

¹Escuela Latinoamericana de Medicina (ELAM).

²Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior (CEPES)

³Universidad de Ciencias Médicas de La Habana (UCCMH). Facultad de Ciencias Médicas "Manuel Fajardo"

RESUMEN

Introducción: la calidad en la Educación Superior ocupa un lugar fundamental en la práctica contemporánea y en las políticas de los estados, instituciones y organizaciones internacionales; su importancia se deriva de las exigencias en el desarrollo de procesos como la internacionalización, el desarrollo de la sociedad de la información y el avance hacia la sociedad del conocimiento.

Objetivo: argumentar sobre la calidad como proceso, su evaluación y alternativas en el contexto actual de la Educación Superior.

Desarrollo: se realizó un estudio descriptivo sobre la calidad y el desarrollo de la clasificación en las Instituciones de Educación Superior, en especial de los departamentos docentes. Se recopiló y analizó información obtenida de diversas fuentes. Además, se efectuó el análisis documental orientado hacia la búsqueda de información relevante vinculada con los elementos teórico-metodológicos relacionados con la calidad y el desarrollo en las referidas instituciones. Se revisaron resultados de estudios anteriores en esa temática, artículos, informes, tesis de maestrías, de doctorado y ponencias de eventos.

Conclusiones: el mejoramiento de la calidad, está íntimamente ligado con la continua innovación tanto en el ámbito académico como en el de los procesos de gestión. Ante los retos que se plantean a la Educación Superior, se requiere de forma necesaria que las universidades se constituyan en organizaciones que aprendan de manera continua y que innoven sus procesos y estructuras.

Palabras clave: calidad, evaluación, alternativas, Educación Superior.

ABSTRACT

Introduction: Quality in Higher Education occupies a fundamental place in contemporary practice and in the policies of states, institutions, and international organizations; its importance stems from the demands of developing processes such as internationalization, the development of the information society, and the advancement of the knowledge society.

Objective: To discuss quality as a process, its evaluation, and alternatives in the current context of Higher Education.

Development: A descriptive study was conducted on the quality and development of classification in Higher Education Institutions, particularly in teaching departments. Information from various sources was compiled and analyzed. A documentary analysis was also conducted to identify relevant information related to the theoretical and methodological elements of quality and development in the aforementioned institutions. The results of previous studies on this topic, along with articles, reports, master's and doctoral theses, and presentations at events were reviewed.

Conclusions: Quality improvement is closely linked to continuous innovation in both academic and management processes. Given the challenges facing Higher Education, universities must become organizations that continuously learn and innovate their processes and structures.

Keywords: quality, evaluation, alternatives, Higher Education.

INTRODUCCIÓN

La calidad en la Educación Superior ocupa un lugar fundamental en la práctica contemporánea y en las políticas de los estados, instituciones y organizaciones internacionales; su importancia se deriva de las exigencias en el desarrollo de procesos como la internacionalización, el desarrollo de la sociedad de la información y el avance hacia la sociedad del conocimiento.

Asumiendo las condiciones del mundo de hoy, las nuevas responsabilidades y demandas sociales, la universidad contemporánea se ve obligada a ser competitiva, elevando de manera constante la calidad de los servicios que presta y logrando la acreditación de dicha calidad.

En América Latina y el Caribe el mejoramiento de la calidad de la educación superior se erige, además, en una condición indispensable para los procesos integracionistas en la región y la formación de los recursos humanos necesarios para emprender el desarrollo desde la cooperación y la complementariedad, lo que constituye un imperativo en la actualidad.⁽¹⁾

En respuesta a los retos que impone la necesidad del mejoramiento continuo de la calidad de los procesos universitarios existen diversos programas de evaluación y acreditación de estos procesos, sustentados en diversas concepciones de calidad; las cuales responden a las peculiaridades de cada país y/o región del mundo.⁽¹⁾

En este camino, el plan de acción en favor de las personas, el planeta y la prosperidad mediante la Agenda 2030, enfatiza específicamente en su objetivo cuatro, en la búsqueda de la garantía de una educación inclusiva, equitativa y de calidad, y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos, asegurando el acceso en condiciones de igualdad para todos en una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria.⁽²⁾

Asimismo, dentro de las acciones de la III Conferencia Regional de Educación Superior para América Latina y el Caribe,⁽²⁾ se abordan en el contexto institucional, los sistemas e Instituciones de Educación Superior (IES) como un bien social estratégico, plural, basados en la autonomía, la calidad, la inclusión, la diversidad cultural, los derechos humanos y la justicia social, de acuerdo con sus postulados. En consecuencia, entiende que calidad tiene que ver con la eficacia y sostenibilidad en el alcance de los objetivos, misión y visión de las Instituciones de Educación Superior en América Latina y el Caribe.

Su conceptualización está asociada íntimamente a los objetivos y metas que desarrollan como instituciones. Esto es consistente con la definición de calidad de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), que la describe como un concepto multidimensional, que abarca todas las funciones y actividades institucionales, así como sus

recursos, procesos y resultados, y se expresa en la diferenciación, la relevancia y la pertinencia.⁽³⁾

En esta continua búsqueda de la calidad y la elevación a niveles superiores de los procesos que se desarrollan en las IES, la calidad, vista desde su visión más amplia, engloba y fundamenta la garantía del paradigma de Universidad de Excelencia hacia lo interno y externo de cada institución, desde su propia autogestión y autoevaluación.

En Cuba, una de las estrategias evaluativas más frecuentes y reconocidas que permiten verificar el nivel de calidad alcanzado por las instituciones o programas, lo constituye la acreditación. Entre sus componentes se encuentran: la autoevaluación institucional, como proceso de autoestudio llevado a cabo por la propia institución basado en estándares previamente establecidos; la evaluación externa o por pares, que se apoya en la autoevaluación, verifica sus resultados y emite un juicio sobre la calidad de la institución o programa y la evaluación final, realizada por una comisión nacional sobre la base de los resultados de la autoevaluación y la evaluación externa.⁽⁴⁾

Ejemplo de ello, el Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SEAES) -dirigido por la Junta de Acreditación Nacional (JAN) -, según el Reglamento del Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior del Ministerio de Educación Superior,⁽³⁾ tiene como objetivo: Contribuir, de manera sistémica e integral, a la mejora continua de los procesos sustantivos en las IES cubanas. Sus objetivos específicos son proporcionar información a la sociedad sobre la calidad de los programas e instituciones objeto de evaluación y acreditación y fomentar una cultura para la gestión de la calidad y mejora continua en la comunidad universitaria con el reconocimiento social y la certificación pública de la calidad (...). El concepto de calidad que sustenta dicho sistema es “la conjunción de la excelencia académica y la pertinencia social dada por los fines del desarrollo del proyecto histórico, sociocultural y económico cubano.”⁽³⁾

Por su parte, el Consejo de Evaluación y Acreditación Internacional (CEAI), organismo colegiado de evaluación impulsado por la Unión de Universidades de América Latina y el Caribe (UDUALC), red de Instituciones de Educación Superior más grande, antigua y consolidada de la región, orienta su labor en mejorar el desempeño de los objetos evaluados y otorga dos estatus: acreditado y acreditación en proceso. Surge como respuesta a la necesidad de contar con un organismo internacional y un modelo de evaluación congruente con las peculiaridades de América Latina y el Caribe, considerando los requerimientos internacionales. Su propósito es fortalecer el desarrollo y la mejora sistemática y permanente de la Educación Superior en América Latina y el Caribe.⁽⁵⁾

Los procesos de acreditación tanto nacional como internacional, no constituyen las únicas estrategias que contribuyen al desarrollo de la gestión de la calidad en las IES. Ello obliga a encontrar nuevas formas de sustentar esta gestión, en los que para mantener altos rendimientos se

necesitan acciones evaluativas sin fines de acreditación, que propicien su mejoramiento continuo. En este sentido, un enfoque que ha ganado auge es la clasificación de las instituciones universitarias mediante los rankings internacionales y nacionales.

En estudios actuales,⁽⁶⁾ se evidencian la importancia que se les ha dado a los rankings globales y nacionales, generando un debate internacional sobre las virtudes e insuficiencias de estos como elemento de evaluación de la calidad. Este debate se extiende a su concepción incluyendo a mano de qué organizaciones está su administración, su vínculo real con las políticas de calidad internacional y nacional, su equidad en función de las diversas misiones universitarias, su implementación práctica y alcance, así como su utilización e influencia en las políticas universitarias. Algunas de las causas de las insuficiencias de los rankings tienen su origen en desviaciones de los principios y pautas elaborados por el Grupo de Expertos en Clasificación Internacional (IREG).

Las clasificaciones de Instituciones de Educación Superior entonces, pueden servir para una variedad de propósitos,⁽⁷⁾ alega que desde el punto de vista de la investigación, pueden ofrecer nuevos conocimientos sobre la estructura y función del sistema de educación superior de una nación. Desde una perspectiva política, se podría considerar que una clasificación simplemente proporciona cobertura política para decisiones controvertidas o impugnadas bajo la apariencia de objetividad científica.

Lo antes expuesto, lleva a los autores de esta investigación a argumentar sobre la calidad como proceso, su evaluación y alternativas en el contexto actual de la Educación Superior.

DESARROLLO

Se realizó un estudio descriptivo sobre la calidad y el desarrollo de la clasificación en las Instituciones de Educación Superior, en especial de los departamentos docentes. Se recopiló y analizó información obtenida de diversas fuentes. Además, se efectuó el análisis documental orientado hacia la búsqueda de información relevante vinculada con los elementos teórico-metodológicos relacionados con la calidad y el desarrollo en las referidas instituciones. Se revisaron resultados de estudios anteriores en esa temática, artículos, informes, tesis de maestrías, de doctorado y ponencias de eventos.

La calidad como proceso y su vínculo con las instituciones de educación superior

El siglo XXI ha visto surgir un nuevo paradigma de sociedad, un modelo en el que la información, entendida como conocimiento, aparece como el cimiento del desarrollo económico, político y social de esta nueva era, Peter Drucker⁽⁸⁾ es reconocido como uno de los primeros en percibir la

transformación de una sociedad industrial manufacturera a una de servicios, en la que el conocimiento se convierte en el recurso básico. Drucker⁽⁸⁾ acuñó términos básicos como trabajo de conocimiento o trabajador del conocimiento. Bajo estas premisas, es que las universidades se posicionan como pilares fundamentales en el que se sustenta el nuevo modelo de sociedad; y asegurar la calidad de la educación superior se transforma en un tema de especial trascendencia.

En 1995, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura advertía que los principales desafíos que determinan la jerarquía y funcionamiento local, nacional e internacional de la educación superior, en un mundo que se transforma rápidamente, se pueden agrupar en tres categorías: pertinencia, calidad e internacionalización.⁽³⁾

La revisión de la bibliografía que sustenta teóricamente la calidad, testifica diversidad de acepciones, expresión de un proceso evolutivo resultado de cambios en la consideración que, sobre esta categoría, ha tenido cada sociedad, cultura y modo de producción a lo largo de la historia de la humanidad. La calidad, a través del tiempo, ha sido definida por los autores desde diferentes enfoques, lo que ha dado pie a establecer concepciones diferentes sobre este tema polémico en el mundo empresarial, y de gran relevancia en la actual coyuntura internacional.

La palabra calidad proviene etimológicamente del latín *qualitas* o *quali-tatis*, que significa perfección. El diccionario de la Real Academia Española la define como «propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor». En esta definición se concibe a la calidad como un atributo o característica que distingue a personas, bienes y servicios.⁽⁹⁾

De acuerdo con el glosario de términos de la International Organization for Standardization (ISO), la calidad hace referencia a la totalidad de rasgos y características de un producto, proceso o servicio que responden a su capacidad para satisfacer necesidades declaradas o implícitas. Un producto o servicio, para esta organización, es de calidad cuando cumple con los objetivos para los que ha sido creado.⁽¹⁰⁾

Las concepciones teóricas acerca de la calidad se han ido transformando en la medida que ha cambiado el contexto histórico-social y económico de la humanidad. En ese sentido autores como Moreno,⁽¹¹⁾ han coincidido en identificar cuatro etapas genéricas en la evolución del concepto de calidad y su gestión que se concretan en inspección, control estadístico, aseguramiento y gestión total de la calidad.

Su aplicación permite obtener beneficios potenciales tales como: capacidad para proporcionar de manera regular productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, facilidad para alcanzar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente, abordar riesgos y oportunidades

asociadas con su contexto y objetivos, y la capacidad para demostrar la conformidad con determinados requisitos establecidos.

Para exponer el criterio de los autores sobre cómo debe entenderse esta categoría, resulta insoslayable hacer referencia al Diccionario Filosófico citado por Torres y Galdós⁽¹²⁾ que, establece que la calidad "(...) está relacionada con un objeto o fenómeno, pues lo engloba y forma parte inseparable de él, se vincula con el ser del objeto o fenómeno que, en tanto lo es, no puede perderla".

En una óptica similar Lafourcade, citado por estos mismos autores, señaló además que la calidad "(...) es en esencia un concepto evaluativo, averiguar la calidad de algo exige constatar su naturaleza y luego expresarlo de modo que permita una comparación",⁽¹²⁾ y concluye que la calidad "(...) es una cualidad integral de un objeto que expresa en qué grado se asemeja a un patrón ideal de esa clase de objeto, lo que permite establecer juicios ordinales entre objetos de una misma clase; es el conjunto de cualidades de un objeto o fenómeno que induce a la comparación con sus semejantes y, por tanto, a una calificación".

Estos conceptos, que se asumen como válidos, permiten identificar dentro de la categoría calidad un doble significado: por una parte, entenderla como cualidad de un objeto, esto es, un producto o servicio tendrá siempre, de manera implícita o incorporada, una determinada calidad, y será de mayor o menor grado en la medida en que sus atributos se adecuen a un patrón o estándar ideal, sea el de los productores o el de los consumidores; por otra parte, la calidad es concebida en términos absolutos de superioridad, donde sí está implícita una evaluación positiva del producto o servicio considerado.

En este sentido, el componente "calidad" reconoce la necesidad de centrarse en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y de buscar la mejora continua en todos los procesos. El componente "total" alude a la participación y esfuerzo de todos los miembros de la organización, así como a la orientación de todos los procesos y niveles hacia la satisfacción del cliente y la mejora continua.⁽¹²⁾

Por otro lado, es importante desatacar que la calidad ha evolucionado con el paso del tiempo y ha ido incorporando nuevas ideas, así como también ha ido rechazando aquellas que han quedado obsoletas. Se puede decir que la filosofía sobre la calidad ha pasado por cuatro fases distintas: control de la calidad, aseguramiento de la calidad, calidad total y excelencia empresarial.

La herencia cultural, política, económica y social en América Latina y las características del surgimiento y devenir histórico en el contexto de la universidad latinoamericana, dibujan un

panorama bien diferente al que se observa en los países desarrollados y sus universidades con relación a la calidad.

Al respecto, investigadores aseguran que en términos comparativos el proceso de desarrollo latinoamericano diverge del que están atravesando otras regiones del mundo como las de América del Norte y Europa. En materia de educación superior, la región experimenta en el presente siglo una notable evolución que se expresa en el desarrollo de políticas educacionales tendientes a fomentar la inclusión plena sobre todo para los sectores menos favorecidos, el incremento de la cobertura, la mejoría de los indicadores de eficacia y eficiencia educativa y la promoción de mayores niveles de graduación, atacando los significativos niveles de desigualdad.⁽¹³⁾

Sin embargo, la educación superior latinoamericana manifiesta una fuerte heterogeneidad y dificultades para responder a las nuevas exigencias a las que está sometida, que también ponen en cuestión los avances alcanzados. Los principales problemas actuales se pueden resumir en: heterogeneidad en los niveles de calidad, baja eficiencia académica, niveles críticos de formación de los estudiantes de nuevo ingreso, escasa articulación entre universidad, sociedad y sector productivo, baja inversión en investigación científico-tecnológica, limitada formación y nivel académico de los docentes junto a deficiencias en los sistemas de acceso, desarrollo, promoción y evaluación de estos.⁽¹⁴⁾

En consecuencia, estos autores plantean que la definición de calidad de la educación superior, varía para cada grupo de interés según sus objetivos y expectativas que van desde favorecer las demandas del mercado y la competencia, la movilidad social de los graduados o su empleabilidad, la certificación de la calidad de instituciones y programas universitarios, hasta garantizar un derecho humano con pertinencia, equidad y justicia social, visión contrapuesta a la concepción elitista que privilegia a sectores minoritarios de la población.⁽¹⁴⁾

No faltan instituciones y autores universitarios que defienden la perspectiva de la calidad desde una visión mercantilizada, visualizando al conocimiento como una mercancía e incorporando conceptos y prácticas propias del ámbito empresarial.

El enfoque del conocimiento como bien público social, y no global, valoriza el compromiso social de las instituciones universitarias y sus aportes a la soberanía e identidad nacional y al desarrollo sostenible, inclusivo, basado en el conocimiento.

Cada IES requiere de una estrategia particular para fomentar la calidad, adecuada a las condiciones internas, congruente con el sistema general y su entorno regional inmediato. Sin embargo, además de diseñar planes, organizarlos, desarrollarlos y evaluarlos de manera particular, se requiere promover una cultura participativa de la autoevaluación que lleve a diferenciar la calidad de lo que

se hace, diferenciar la trascendencia de las decisiones adoptadas y a jerarquizar los valores que se incorporan en todos los procesos. Ello permitiría garantizar un paulatino pero constante mejoramiento de la calidad en cada institución de educación superior del sistema. Por todo esto podemos afirmar que un instrumento que se plantea como necesario para estimular el mejoramiento de la calidad de la educación es la autoevaluación de instituciones y programas educativos según describe Cano.⁽⁵⁾

Adentrándose en la cultura de la calidad en educación superior, se refiere a una cultura organizacional que intenta mejorar la calidad de manera permanente, caracterizándose por los valores, creencias, expectativas y compromiso compartido acerca de la calidad y los procesos de gestión definidos para la mejora de la calidad, que apuntan a la coordinación de esfuerzos individuales.

En esta lógica, para Almuiñas & Vargas,⁽¹⁵⁾ los factores que caracterizan la madurez de una cultura de calidad en una Institución de Educación Superior son el alto grado de autonomía institucional, los procedimientos de rendición de cuenta pública, que enfatizan la responsabilidad institucional y reducen el peso de la obediencia a estándares externos.

En esta lógica, por gestión de la calidad se entiende lo planteado por Amstat&Shewhart,⁽¹⁶⁾ al conjunto de "actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la Calidad".

Montenegro Ordoñez, de la Universidad "Señor de Sipán" en Perú,⁽¹⁷⁾ con similares apreciaciones que Díaz-Canel Bermúdez,⁽¹⁸⁾ expresó: "La escuela debe proporcionar una formación integral con la finalidad de formar personas competentes para satisfacer las variadas demandas de una sociedad cada día más exigente. La calidad puede verse desde dos ámbitos: la calidad como proceso de mejora, que alude al comportamiento institucional (autonomía, transparencia y efectividad); y la calidad como transformación individual, que refiere el comportamiento de estudiantes y docentes como copartícipes del proceso educativo".

Juran&Godfrey,⁽¹⁹⁾ señalan que la gestión de calidad es una forma sistemática de garantizar que las actividades organizadas sucedan de la forma en que se planifican. Se ha construido históricamente como una compleja combinación de ideología y métodos que se han aplicado en la práctica para modelar metodologías con que afrontar problemas complejos de gestión de organizaciones.⁽²⁰⁾

Como tendencia actual, las organizaciones deciden estratégicamente diseñar e implementar sistemas de gestión de calidad, a fin de mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Su aplicación permite obtener beneficios potenciales tales como: capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que

satisfagan los requisitos del cliente, facilidad para alcanzar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente, abordar riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos, y la capacidad para demostrar la conformidad con determinados requisitos establecidos.

Por otro lado, la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) ha desarrollado, dada la necesidad de garantizar la calidad de las organizaciones en las transacciones internacionales, un modelo de gestión de la calidad basado en procesos, que presenta en la familia de normas ISO 9000, y que ahora se presenta alineado al Ciclo de Mejora (P-H-V-A), de uso generalizado.⁽¹⁰⁾

Oficialmente la American Society Quality (ASQ), pionera en el área de gestión de calidad a nivel mundial, aun cuando señala que “calidad es un término subjetivo para el cual cada persona tiene su propia definición”, le da dos significados desde una perspectiva técnica; por un lado, señala que es “la totalidad de las características de un producto o servicio que determinan su capacidad para satisfacer necesidades establecidas o implícitas”, y por otro, como “un producto o un servicio libre de deficiencias”.⁽²⁰⁾

Esta definición se apoya en enfoques basados en el producto y en el usuario, y se impulsa por la necesidad de entregar valor al cliente y, por lo tanto, de influir en la satisfacción y la preferencia del mismo.

Sin embargo, la definición más simple, y quizás la más utilizada el primer día de cualquier seminario, curso o programa relacionado con gestión de la calidad, es la de que la calidad es cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes.

Se considera entonces como una herramienta para preguntarse cómo funcionan las cosas, cómo operan las instituciones, con quién se relaciona y cómo se ven a sí misma. Diversos estudios destacan la necesidad de combinar elementos de gestión con valores organizacionales, y de reconocer la complejidad propia de las diversas nociones de cultura y definiciones de calidad en la educación superior, debiéndose proyectar el trabajo en la necesidad de incluir la gestión institucional en los niveles relevantes y vincularla con el esfuerzo por mejorar la calidad más que con la rendición de cuentas.⁽²¹⁾

Diversos autores han tratado el tema de la gestión de la calidad en la educación superior, presentándose visiones diferentes. Entre ellos, Almuiña y Galarza⁽²²⁾ señalan que “la gestión de la calidad es mucho más que lograr su aseguramiento a través de estándares prefijados por organismos y agencias externos (nacional, regional o internacional”.

Estos autores resaltan además las relaciones dinámicas que deben existir entre los componentes de dicho ciclo para promover la mejora continua de la calidad del quehacer universitario. Expresan que la gestión de la calidad exige la continuidad y sistematicidad de acciones para responder a las

políticas y estrategias para el desarrollo de la calidad, tanto a nivel nacional e institucional, o sea, no se trata de acciones aisladas e improvisadas; todo ello, con la participación de los actores implicados de la comunidad universitaria.⁽²²⁾

En este contexto, la gestión de la calidad en la educación superior se sitúa también en un lugar preponderante al ser un elemento clave para insertarse no solo en el desarrollo económico y social del país, sino también en el plano internacional.

Por su parte, en la Universidad de Tarapacá, Chile, sostiene que: "...en efecto, la calidad en las Instituciones de Educación Superior debe hacer referencia a la excelencia, desde la mirada en que la calidad se asocia al logro de los más altos estándares de exigencia, dificultad y complejidad, siendo fundamental considerar la consistencia entre los propósitos y el proyecto institucional". Reconoce que la calidad puede ser explicada, entre otros factores, por los procesos de gestión: "En el contexto de educación superior existen estudios empíricos que evidencian el hecho de que el liderazgo ejercido en esta área influye en los niveles de satisfacción laboral, en la flexibilidad organizacional, en el manejo de conflictos, en el logro de la calidad, y en el crecimiento, sustento y efectividad de la institución a largo plazo".⁽²³⁾

La evaluación de la calidad, alternativas en el contexto actual de las IES

El mejoramiento y aseguramiento de la calidad está ligada a la existencia del proceso de evaluación que permite a la institución y a los programas conocer sistemáticamente los aciertos y desviaciones de su proyecto académico.

La Real Academia Española de la Lengua plantea que evaluación, del verbo evaluar, se refiere a estimar, apreciar o señalar el valor de algo. Entendiéndose como estimar los conocimientos, aptitudes y rendimientos de los alumnos.⁽¹²⁾

Se plantea además que la evaluación es el cálculo para calificar y medir la forma de satisfacer los objetivos propuestos de un determinado sistema o unidad. Una evaluación integral requiere considerar la continuidad del proceso de evaluación, su carácter científico, la inclusión de expectativas de los usuarios, (internos-externos), oportunidades y amenazas del entorno; la complejidad de los elementos que integran el fenómeno de evaluación: la misión, los objetivos de la institución, las metas, la visión, las estrategias, los procedimientos, las acciones, los productos, los servicios, los recursos, la eficiencia y la eficacia, los beneficios y el impacto.⁽⁶⁾

El término evaluación es considerado como una generalización relativamente reciente, como concepto superior a la comprobación, la medición y el examen. Su aparición, vinculada al desempeño profesional, se remonta al momento mismo en que un individuo dio empleo a otro,

(Herrera y Rodríguez, 1999), este término ha tomado un carácter cada vez más oficial, determinado por la inserción del ser humano en el mercado laboral y en el desarrollo social.⁽²⁴⁾

En el ir y venir de la historia ha sido un término muy utilizado en diversos contextos y desde diferentes posiciones. En las primeras tres décadas del siglo XX las evaluaciones se centraban en valorar el resultado, tal es el caso de Tyler,⁽²⁵⁾ quien define la evaluación como “(...) el proceso que determina en qué grado han sido alcanzados los objetivos educativos propuestos”.⁽²⁶⁾

En la década de los 60 introducen la valoración y el juicio, como un contenido intrínseco de la evaluación, en el que, el evaluador analiza y describe la realidad, pero además la valora, la juzga con relación a distintos criterios, percibida como fase de “...recogida y uso de información para la toma de decisiones (...), o sea, se ve como un proceso de enjuiciamiento del valor o mérito de un objeto”, citado por Bravo y otros autores en 2017.^(26,27,28)

En consecuencia, diversas clasificaciones son las que se han formulado con respecto a los modelos de evaluación, una de las cuales utiliza como criterio básico la conjunción de los distintos aspectos teóricos y metodológicos, agrupándolos en modelos: objetivistas, subjetivistas, y críticos.

Esta agrupación en tres grandes concepciones responde, por un lado, a las distintas epistemologías y filosofías de evaluación y, por otro, a enfoques metodológicos muy diferentes. Estas tendencias han sido sistematizadas con posterioridad por Valcárcel y Añorga.⁽²⁹⁾

Los modelos objetivistas: Consideran que la evaluación es la determinación o valor del mérito de un programa. Los criterios de evaluación son: productividad y nivel de eficiencia del programa.

El modelo de Tyler,⁽²⁵⁾ reconoce por primera vez la necesidad de considerar la evaluación a partir de los objetivos, que constituyen elementos orientadores del proceso de evaluación, al corregir el camino real del proceso educativo, en función de lo que se ha planificado.

Sin embargo, evaluar solo a partir de cómo se han alcanzado los objetivos previstos atenta contra la flexibilidad y la originalidad que tiene el propio proceso educativo y hasta el propio proceso de evaluación, pues los objetivos se proclaman como únicas referencias para tomar decisiones, donde no todo comportamiento que sea susceptible a una evaluación puede medirse de forma rápida e inmediata. Esta evaluación no prevé los posibles efectos o consecuencias del programa y mucho menos su repercusión social.

El modelo de Cronbach,⁽²⁸⁾ considera que las evaluaciones se realizan a petición de un administrador que contrata al evaluador en calidad de experto, aplica técnicas de muestreo, valoración y análisis estadísticos, y considera, con anterioridad, que la evaluación es la determinación del valor o mérito de un programa. Los criterios de evaluación son, de manera esencial, el grado de productividad y el nivel de eficiencia del programa.

Por su parte, el modelo de Stufflebeam,⁽³⁰⁾ demuestra un estadio superior a los anteriores, su modelo traspasa los marcos de evaluar la realización de los objetivos previstos, y en como su consecución contribuye a la satisfacción de las necesidades del contexto.

El modelo de Scriven,⁽²⁷⁾ surge como una fuerte oposición al modelo basado en objetivos, propone que el evaluador desconozca de manera deliberada los objetivos del programa. Al centrarse en los objetivos identificados en el programa limita la evaluación de forma única a los indicadores de estos objetivos.

En estos modelos objetivistas el evaluador es un técnico casi siempre externo, donde se produce la unidad de evaluación entre los sujetos y centros.

Los modelos subjetivistas, según plantea Alonso,⁽³¹⁾ en su tesis doctoral, conciben la evaluación como comprensión y valoración de los procesos y resultados de un programa educativo. La gran diferencia respecto a los anteriores radica en su concepción de la realidad y en su forma de entender el conocimiento. El evaluador asume un rol de cooperación con los participantes e implementadores del programa. De esta forma proporciona información al propio solicitante del programa para tomar conciencia del proceso vivido y ampliar sus conocimientos sobre el mismo.

La elección de los roles, los fines, las audiencias, los contenidos y los procedimientos para la evaluación configuran evaluaciones muy diferentes. Produciéndose también la unidad de evaluación entre los sujetos y centros.

Los modelos críticos, por su escaso desarrollo, tanto en lo metodológico como en lo teórico, no permiten profundizar al detalle en su estudio. Estos modelos se diferencian de los anteriores al enfocar la evaluación como recurso de reflexión crítica de los procesos y resultados que logra una institución.

Su finalidad es transformarla frente a las necesidades individuales y sociales. Se centran en el análisis crítico de las circunstancias personales, sociales, políticas y económicas que rodean la propia acción. Este análisis pretende fundamentar el cambio institucional y comunitario, ya que los cambios individuales de los participantes serán la base para los cambios más globales.⁽³¹⁾

El evaluador juega un rol fundamental en la dinamización de la propia intervención. El ritmo estará condicionado por las circunstancias sociales, vivenciales, políticas e históricas de los participantes, el proceso evaluativo será lento y se desarrollará en la medida en que los participantes lleguen a consensos y posiciones conjuntas de acción.

En estos modelos, los contenidos de la evaluación no podrán ser estáticos y prefijados, sino que se plantearán de forma abierta y flexible. En esta clasificación pueden ser considerados la mayoría de

los modelos de evaluación utilizados en Cuba para la acreditación de los programas de maestría y las carreras de la Educación Superior.

En estudios recientes y a punto de partida de los estudios anteriores, la evaluación entendida como un sistema de coherencias entre los distintos factores que constituyen el ser, el hacer y el deber ser de una institución, conlleva a las consideraciones de la pertinencia o funcionalidad, entendida como la coherencia del proyecto institucional y de sus programas con las necesidades y las características de las áreas de influencia de la institución; la eficacia, definida como la coherencia entre las actividades desarrolladas por la institución en su conjunto para cumplir sus fines y los objetivos de cada uno de sus programas; y la eficiencia, entendida a su vez, como la coherencia entre los recursos invertidos, el esfuerzo desplegado y el manual de implementación para los procesos de evaluación externa a las instituciones de educación superior como plantea la Junta de Acreditación Nacional del MES.

La aplicación de la evaluación de la calidad genera una cultura de visibilidad de los resultados que permite asignar responsabilidades y un efecto acumulativo que formula políticas cada vez más delimitadas y selectivas para mejorar la educación.

CONCLUSIONES

El mejoramiento de la calidad, está íntimamente ligado con la continua innovación tanto en el ámbito académico como en el de los procesos de gestión. Ante los retos que se plantean a la Educación Superior, se requiere de forma necesaria que la Universidad se constituya en organizaciones que aprendan de manera continua y que innoven sus procesos y estructuras. El diseño de una metodología, propicia el discernimiento sobre la calidad Universidad, mediante la clasificación y contribuye a la toma de decisiones de funcionarios a diferentes niveles de dirección.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Grunauer Robalino GR, Cortón Romero B, Moore García MO. *El mejoramiento continuo de la calidad de la educación superior un reto para la formación permanente del docente universitario*. Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología (ITB) – 4to. Congreso de Ciencias Pedagógicas. Ecuador. 2018
2. *Plan de Acción 2018-2028. III Conferencia Regional de Educación Superior para América Latina y el Caribe*. PlandeAccion2018-2028-Esp-CRES.pdf [Internet] Disponible en: <https://cres2018mas5.org>Pl>.
3. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (1995). *Documento de Política para el Cambio y el Desarrollo en la Educación Superior*. UNESCO. <https://www.uv.mx/meif/files/2015/03/Documento-de-politica-para-el-cambio-y-desarrollo-de-la-ES.pdf>
4. Morales DV, Almuiñas JL, Baños A. *La autoevaluación institucional como elemento esencial en el desarrollo de la garantía interna de la calidad en las instituciones de educación superior*. Rev Panorama. Cuba y Salud. Vol. 18, No.1, 2022. [Internet]. Disponible en: www.revpanorama.sld.cu
5. Cano M. *La autoevaluación institucional: estrategia de calidad*. (2000). Pág.15
6. Benítez Cárdenas, F. y Pichs Herrera, B. (2023). *Los rankings nacionales y la clasificación de los procesos en las instituciones de educación superior*. Revista Estrategia y Gestión Universitaria, 11 (1), enero – junio, 206-221. <https://revistas.unica.cu/index.php/requ>
7. McCormick Alexander, C. *Pensamiento Educativo*. Revista de Investigación Educativa Latinoamericana. 2013, 50(1), 65-75. Disponible en: <https://pensamientoeducativo.uc.cl/index.php/pel/article/view/26193/21045>
8. Drucker, Peter F. (1993) *La Sociedad Poscapitalista*. Editorial Sudamericana, Buenos Aires.
9. Coronado Zarco, R., Cruz Medina, E., Macías Hernández, S. I., Arellano Hernández, A., y Nava Bringas, T. I. (2013). *El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores*. Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación, 25(1), 26-33.
10. Fuentes Arderiu, X. (1998). *A glossary of different ISO terms for metrology that are relevant to clinical laboratories*. Westgard qc. [Links]
11. Villaseñor, J. I., Moreno, C. I., & Flores, J. E. (2015). *Perspectivas actuales sobre los rankings mundiales de universidades*. Revista de Educación Superior, 44(175), 41-67. Recuperado el 10 de 03 de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5302699>
12. Real Academia Española (2014). *Diccionario de la lengua española*, 23.ª ed. Madrid: España.
13. Bravo B, Fernández CL, Mainegra D. *La evaluación de impacto del proceso de formación de profesores*; 2017: pp.41-56. Disponible en: <http://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1002>
14. Alarcón Ortiz, R., Almuiñas Rivero, J. L., & Iñigo Bajo, E. (2021). *Calidad y rankings universitarios globales: una mirada desde América Latina*. Revista Universidad y Sociedad, 13(6), 421-434.
15. Almuiñas JL, Vargas SA. *Fundamentos y objetivos de una propuesta metodológica para clasificar las Instituciones de Educación Superior adscritas al Ministerio de Educación Superior*. Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior, Universidad de La Habana, Cuba.
16. Amstat News (September, 1989). *Walter A. Shewhart, 1891- 1967. Statisticians in history*, 19-21 Recuperado de <https://www.amstat.org/about/statisticiansinhistory/bios/shewhartwalter.pdf>

17. Montenegro Ordoñez J. *La calidad en la docencia universitaria. Una aproximación desde la percepción de los estudiantes Universidad "Señor de Sipán"*. Perú. *Educ [Internet]*. 2020 [citado 23/09/2023];29(56):[aprox. 8 p.]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/educ/v29n56/2304-4322-educ-29-56-116.pdf>
18. Díaz Canel Bermúdez M. *La universidad y el desarrollo sostenible. Convención Universidad 2012*. La Habana: Palacio de las Convenciones; 2012.
19. Juran, J. & Godfrey, J. (2001). *Manual de Calidad, 5ta edición*. México, DF: McGraw-Hill.
20. Edmund, M. (2008). *The architect. Walter A. Shewhart 1891-1967. Quality Progress*, 41(4), 20-25. Recuperado de: <http://asq.org/quality-progress/2008/04/leadership/the-architect-of-quality.pdf>
21. Maassen P. *Reflexiones sobre autonomía y calidad. Libro digital "Diversidad, autonomía, calidad"*, editado por CINDA, 2019.
22. Almuiñas, José L. y Galarza, J. (2019). *Reporte Institucional para el estudio comparado "La acreditación y evaluación institucional en el periodo 2015-2019"*. Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior, Universidad de La Habana, Cuba.
23. Pedraja-Rejas LM, Marchioni-Choque IA, Espinoza-Marchant CJ, Muñoz-Fritis CP. *Liderazgo y cultura organizacional como factores de influencia en la calidad universitaria: un análisis conceptual. Form Univ [Internet]*. 2020 [citado 26/09/2023];13(5):[aprox. 12 p.]. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v13n5/0718-5006-formuniv-13-05-3.pdf>
24. •García TC. *Modelo de Evaluación de Impacto de la especialidad en Enfermería Comunitaria. [Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias]*. Instituto Superior Pedagógico "Enrique José Varona"; 2017
25. Tyler R. *Basic principles of curriculum and instruction*. University of Chicago, EE. UU.; 1950.
26. Bravo B, Fernández CL, Mainegra D. *La evaluación de impacto del proceso de formación de profesores*; 2017: pp.41-56. Disponible en: <http://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1002>
27. Scriven S. *The methodology of evaluation, en Perspectives of curriculum evaluation*. Chicago, Estados Unidos: Rand MsNally; 1997.
28. Cronbach L. *Course improvement through evaluation*; 1997: 97.
29. Valcárcel N, Añorga JA, Herrera C. *El proceso de evaluación, historia y futuro. La Habana: Instituto Superior Pedagógico "Enrique José Varona"; 2000.*
30. Stufflebeam DL, Shinkfield AJ. *Evaluación sistemática, guía teórica y práctica*. Barcelona: Editorial Paidós/México; 1987: p. 82.
31. Alonso O. *La evaluación del impacto de la superación de los cuadros en la Universidad de Ciencias Pedagógicas "Rafael María de Mendive"*. [Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias]. Universidad de Ciencias Pedagógicas "Rafael María de Mendive", Pinar del Río; 2015.