

GARANTÍA DE CALIDAD EN LA ENSEÑANZA SUPERIOR. EL MODELO DE LA C.E. Y LA PRÁCTICA EN LAS UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS.

Díez de Castro, E.; Martín Jiménez, F.
Universidad de Sevilla

ABSTRACT:

La Comunidad Europea ha ido concretando su enfoque de evaluación de calidad en pasos sucesivos hasta desembocar en un modelo de Garantía de Calidad. En esa línea, las Universidades españolas que siguen la guía del Plan Nacional de Evaluación, se enfrentan con la necesidad de adaptar el desarrollo de sus esfuerzos de gestión de calidad total. El trabajo trata de las dificultades y oportunidades de esta nueva situación.

SISTEMAS DE EVALUACIÓN DE CALIDAD.

Aunque la calidad en la universidad es algo que parece consustancial con su misma existencia, los procesos históricos de homogeneización y exclusividad que se han dado en nuestro país durante una buena parte del presente siglo, convertían la atención por la calidad en una cuestión de escasa relevancia práctica. Sin embargo, en los años 80, la aparición de la L.R.U. fomentando la diversidad entre las universidades, unido a la entrada masiva de estudiantes que acceden a la enseñanza superior, ha desembocado en estos años de finales del siglo XX en una situación insatisfactoria cuya solución desemboca irremediamente en una atención prioritaria a la calidad como el elemento definitorio que marcará la situación de la Universidad en el marco nacional y en el europeo. El preámbulo de la L.R.U. (1983) destaca "...el sistema de universidades que resulta de la aplicación progresiva de esta Ley se caracterizará por una diversificación entre las Universidades, que estimulará, sin duda, la competencia entre las mismas para alcanzar niveles más altos de calidad y excelencia, si bien se garantiza una calidad mínima homogénea para todas la Universidades nacionales"

A juicio de los expertos, el inequívoco interés de los gobiernos en la exigencia de un sistema de evaluación institucional es una clara expresión de la creciente atención a la dimensión extrínseca de la calidad, y a la vez puede ser un claro síntoma de que los modernos sistemas de enseñanza superior han entrado en la edad del desencanto: la sociedad parece no estar dispuesta a seguir aceptando que las universidades sólo se autojustifiquen y desea conocer las actividades que desarrollan. A través de la evaluación institucional es posible satisfacer dicha demanda.

FACTORES QUE JUSTIFICAN LA NECESIDAD DE DESARROLLAR PROCESOS DE EVALUACIÓN:

La fase de expansión de los sistemas de Enseñanza Superior (centros y programas) ha puesto de manifiesto significativas debilidades de los mismos.

Los costes se han disparado como consecuencia de la masividad de acceso y las restricciones económicas fuerzan a una mayor eficiencia.

La sociedad exige al sistema universitario una mayor aportación al desarrollo nacional. La internacionalización de la producción y de la formación superior reclama niveles de calidad contrastados y contrastables.

Todo usuario / cliente tiene derecho a conocer datos y especificaciones acerca de la calidad ofrecida por la institución en la que ingresa y desarrolla su formación.

Las universidades, al igual que todo servicio público, han de ofrecer evidencia a la sociedad de la calidad de su acción y gestión.

La naturaleza de las funciones y actividades de las instituciones universitarias reclama la existencia de procesos internos y externos de evaluación como procedimiento para garantizar la pertinencia, eficacia y eficiencia de las mismas.

La práctica científica de la evaluación consiste en obtener evidencia (información objetiva de índole cuantitativa y cualitativa) de modo sistemático en orden a informar algún tipo de decisión.

En el marco universitario aparece un panorama definido por una gran diversidad de formas, tipos y procedimientos de evaluación:

Revisión y permiso de los estados

Acreditación por agencias regionales

Autoestudios

Indicadores de rendimiento

Pruebas estatales para la validación de títulos profesionales.

Revisiones cíclicas de programas (con carácter obligatorio o voluntario)

Acreditaciones especializadas para los programas profesionales.

El *debate político* sobre los modelos de evaluación institucional está centrado fundamentalmente en la confrontación entre

El modelo autorregulado.

El modelo de control gubernamental.

El *debate técnico* se centra:

Evaluación basada en juicios de expertos y orientada a la mejora

Evaluación sumativa o de decisión irrevocable.

En el contexto europeo como consecuencia del carácter público - en su titularidad y financiación - del sistema universitario, se ha desarrollado un término específico: *Evaluación Institucional*.

La autoridad educativa, en su doble función de garante de la calidad y de la financiación, desempeña un rol específico en el proceso debiendo conjugar las perspectivas intrínseca y extrínseca de la calidad de la educación universitaria.

La evaluación institucional se caracteriza por atender, por una parte, a la eficacia y la eficiencia (tomará en consideración inputs y outputs) y, por otra, atenderá también los procesos, teniendo como nota distintiva la implicación de un sistema de audiencias intra y extra institución.

La evaluación institucional abarca a la totalidad de la institución, si bien puede afrontarse, en virtud de la magnitud y volumen de la institución, en fases sucesivas aunque sin perder de vista que son notas distintivas de la misma su globalidad.

LA EVALUACIÓN DE CALIDAD EN ESPAÑA.

El Consejo de Universidades ha desarrollado en la presente década diversas acciones tendentes a generar las condiciones que permitan poner en marcha políticas de calidad en las Universidades españolas. Las claves de dichas acciones han sido:

Programa Experimental de Evaluación de la Calidad del Sistema Universitario (1993 - 1994)

Proyecto Piloto Europeo para la Evaluación de la Calidad de la Enseñanza Superior (1995).

Propuesta del Consejo de Universidades al Gobierno de un plan de evaluación de la calidad de las universidades españolas (1995)

Real Decreto 1947/1995, de 1 de diciembre (BOE de 9 de diciembre de 1996), por el que se establece el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades

Orden de 21 de febrero de 1996 de convocatoria para el año 1996 del Plan Nacional de Evaluación de la calidad de las Universidades (BOE de 28 de febrero de 1996)

Designación de los expertos que integran el Comité Técnico del Plan Nacional de Evaluación por Orden de 13 de marzo de 1996 (BOE de 19 de marzo de 1996).

Cuestiones destacadas sobre el funcionamiento y desarrollo del plan son las siguientes:

El Secretario General del Consejo de Universidades será el responsable de la gestión y coordinación del Plan Nacional de Evaluación, para lo cual contará con la asistencia de un Comité Técnico y de una Oficina de Gestión.

Corresponde al Comité técnico del Plan Nacional aprobar los protocolos, guías y normas técnicas para la evaluación de la calidad de las universidades.

La presentación de proyectos del Plan Nacional de Evaluación implica la aceptación de la metodología y condiciones establecidas por el Consejo de Universidades.

El proceso de evaluación se deberán elaborar los siguientes documentos:

Documento de Autoestudio: La fase de autoevaluación se concretará en un documento en el que, a partir de la Guía de autoevaluación, se analizarán la lista de cuestiones que incluyen los protocolos de enseñanza, investigación y gestión, señalando los puntos fuertes y débiles de cada institución y muy especialmente propuestas concretas para mejorar la calidad de la institución.

Documento de Evaluación Externa: La fase de evaluación externa se concretará en un documento en el que, a partir de la Guía de evaluación externa, un grupo de expertos externo a la universidad evaluada analizará la calidad de la Universidad.

A partir de los documentos anteriores el Comité de Evaluación de cada Universidad elaborará un informe público de evaluación.

El Comité Técnico del Plan elaborará un informe final sobre cada proyecto en el que realizará un proceso de metaevaluación.

Informe anual sobre la calidad de las Universidades: El Comité Técnico del Plan elaborará una propuesta del informe anual de la calidad de las universidades en el que se refleje, globalmente, los resultados del plan de evaluación en cada convocatoria.

EL MODELO DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA C.E.

El interés demostrado por los Estados miembros de la Comunidad Europea por desarrollar una educación superior de calidad dio origen en 1991 a la celebración de un Consejo de Educación el cual propuso desarrollar una acción comunitaria en el campo de la evaluación de calidad. Tres años más tarde, en 1994, la Comisión y los Estados miembros pusieron en práctica proyectos piloto con el objetivo de evaluar la calidad de la enseñanza. Los resultados obtenidos en los proyectos piloto quedaron plasmados en la Nota de Información de la Sra. Cresson, documento que fue presentado en el Consejo de Educación del 6 de mayo de 1996, en el cual se toma nota de la intención de la Comisión de presentar una Recomendación siguiendo las directrices de dicho informe. El 5 de junio de 1997 el Consejo decidió consultar al Comité Económico y Social sobre la propuesta mencionada. El 29 de octubre de 1997 el Comité Económico y Social aprueba el Dictamen. El 21 de enero de 1998, el Diario Oficial de las Comunidades Europeas publica el Dictamen del Comité Económico y Social sobre la "Propuesta de Recomendación del Consejo relativa a la cooperación europea en materia de garantía de la calidad en la enseñanza superior"

La propuesta tiene dos objetivos fundamentales:

1) Concienciar a los Estados miembros de la necesidad de establecer sistemas de garantía de la calidad en sus centros de enseñanza superior.

2) Poner a disposición de los Estados e instituciones una serie de medios de apoyo basados en la constitución de una Red Europea de Garantía de Calidad.

Para el primer objetivo se hacen recomendaciones a los Estados miembros:

a) Crear sistemas transparentes de evaluación y de garantía de la calidad.

b) Basar esos sistemas en los siguientes principios:

- Autonomía e independencia de los evaluadores.

- Adecuación de los procedimientos.

- Conjunción de evaluación interna y externa.

- Participación de todos los interesados.

- Publicación de los informes de evaluación.

c) Adopción de medidas de seguimiento en la aplicación de los planes de mejora.

d) Las autoridades educativas y las direcciones de los centros concedan la prioridad debida al intercambio y cooperación en materia de evaluación y garantía de calidad.

Conseguir el segundo objetivo es una tarea que requiere la iniciativa comunitaria, por lo que la propuesta insta a la Comisión a:

a) Apoyar la creación de una Red Europea de Garantía de la Calidad para llevar a cabo:

- El intercambio de informaciones y experiencias.

- La asistencia técnica a los Estados miembros.

- El apoyo a los centros interesados en cooperar, sobre todo en las redes temáticas de SOCRATES.

- La ayuda a los centros proporcionando información sobre metodología, facilitando contactos con expertos, etc.

- El establecimiento de vínculos entre la evaluación de la calidad y otras actividades comunitarias enmarcadas en los programas SOCRATES y LEONARDO.

- La elaboración de metodologías que faciliten la integración de los graduados en los mercados de trabajo.

b) Presentar bianualmente un informe sobre el desarrollo de los sistemas de garantía de la calidad en los Estados miembros y sobre las actividades de cooperación, presentando propuestas que los refuercen.

Después de precisar que en ningún caso se ponen en entredicho que las políticas educativas de los Estados miembros sean susceptibles de ser armonizadas, ni los sistemas de enseñanza, ni los cursos

impartidos, afirmando que no es ni debatible el principio de autonomía universitaria, el dictamen afirma que los ciudadanos tienen derecho a saber qué centros emplean métodos homologables de evaluación de calidad, a través de un posible vademécum periódico que contenga las instituciones de enseñanza superior de la Comunidad que cuenten con sistemas de evaluación enmarcados en los principios de la garantía de calidad.

LA EXPERIENCIA DE ADAPTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA. PRINCIPIOS Y POLÍTICAS.

Después de participar en el Plan Nacional de evaluación de la calidad de las universidades con cuatro titulaciones y un proyecto específico, la Universidad de Sevilla para afrontar el reto de avanzar en los sistemas de garantía de calidad en la línea establecida por el Dictamen que señala la orientación de la Comunidad Europea al respecto, ha decidido elaborar un Plan de Calidad definiendo previamente los Principios y Políticas que lo guíen, los cuales han pasado a la aprobación del Claustro universitario.

PRINCIPIOS

Se definen los principios como afirmaciones aceptadas por todos que sirven de referencia superior para las decisiones que se adopten. Los principios son aseveraciones que deben ser respetadas en todos los casos.

Los planes elaborados, las acciones proyectadas, las actuaciones emprendidas, siempre han de considerar de qué modo afectan al cumplimiento de los principios y subordinarse a ellos.

Principio de prioridad para quienes reciben el servicio

La mejora de la calidad habrá de tener siempre como referencia básica la percepción y las expectativas de los que reciben el servicio directamente. Se considerarán también receptores de los servicios aquellos que financian la prestación del servicio, familias, gobierno y sociedad en general. El estudiante es un elemento básico en el proceso de evaluación de la calidad. El cociente entre lo esperado y lo alcanzado, entre las expectativas que cada estudiante se planteaba en sus estudios y la realidad de su propia percepción, hacen del universitario un elemento indispensable para la evaluación de la calidad. Entendemos que la opinión de los estudiantes, obtenida y elaborada por las metodologías propias de la garantía de la calidad, puede proporcionar una información muy valiosa para la mejora de la misma.

Principio de voluntariedad en la participación.

Conseguir la calidad sólo es posible desde la conciencia personal. La mejora de la calidad en los servicios universitarios es una obligación moral. Todas las actuaciones para la mejora serán establecidas y realizadas de acuerdo con los colectivos que sean responsables de su ejecución.

Principio de transparencia de la información.

La información sobre la calidad de cualquier actividad en la Universidad será pública, salvo en los casos que se refiera a personas. En especial, se realizará una política activa en la difusión de los informes de evaluación.

La calidad se consigue profundizando en las cuestiones, lo que implica el obtener una detallada información de las cuestiones analizadas. La calidad busca tanto la percepción personal como el dato objetivo. De ahí que todo proceso de calidad requiera disponer de un gran número de datos ciertos y a la vez conocer la opinión de los miembros de la comunidad universitaria. La colaboración de todos se vuelve indispensable para avanzar en esta línea.

Principio de nivel mínimo de servicio

Existe un nivel básico en la prestación de la enseñanza y los servicios, por debajo del cual es imposible avanzar en la calidad. Sólo después de satisfacer los mínimos aceptables se puede considerar el progreso en la mejora.

La comunidad universitaria deberá definir las cuestiones esenciales que permitan identificar el nivel básico de prestación de servicios, pues en caso de no llegar al mismo todas las actuaciones pasarán a ocupar un orden de prioridad hasta alcanzarlo.

Principio de protección de la información personal

Todos los miembros de la comunidad universitaria tienen derecho a proteger su imagen y exigir la reserva de la información personal.

Principio de universalidad de la responsabilidad del funcionario con la calidad

Dar un servicio de calidad es una obligación de todos, profesores, PAS y órganos unipersonales o colectivos.

Todos los funcionarios miembros de la comunidad universitaria deben emprender acciones de adaptación, actualización y mejora dentro de su marco de competencias. La Universidad tiene la obligación de apoyar y orientar estas acciones parciales o individuales.

Principio de acuerdo y participación de los colectivos implicados

Las acciones que se emprendan ya sean inmediatas o de mayor plazo, serán en todos los casos realizadas y establecidas de acuerdo con los colectivos responsables de su realización y/o sus beneficiarios. El acuerdo con los colectivos implicados y receptores de las medidas es un compromiso que se asume como indispensable para el progreso de la calidad ya que es el instrumento más efectivo para conseguir la participación activa de los mismos. Entendemos que la calidad tiene una mayor progresión y futuro si se afronta desde la base de las instituciones por consenso que si se adopta como norma impuesta.

Principio de transversalidad de la función de calidad

La mejora de la calidad afecta a todos los órganos y funciones de la Universidad por lo que se pueden plantear equivocadamente conflictos de competencias.

Para evitar esto las recomendaciones, normas, procedimientos, etc. sobre calidad sólo podrán imponerse desde los órganos que tienen competencias establecidas para ello. La función de la parte de la organización dedicada a la calidad, nunca será ejecutiva excepto por expresa delegación de otro órgano superior.

POLITICAS

Se definen como directrices sobre el modo en que la Universidad debe actuar en una materia concreta. Orientan sobre las cuestiones a las que se debe prestar atención de un modo general y el sentido de la actuación. Cuando se formulan las políticas no se establece una fecha o un periodo en que se termina, las políticas permanecen hasta el momento en que se decide cambiarlas o prescindir de ellas. Para el cumplimiento de las políticas es necesario establecer objetivos y programas de actuación ligados a ellas.

Garantía de calidad.

Es el instrumento adecuado para la mejora continua de la calidad en la enseñanza superior.

La garantía de la calidad es un proceso de actuaciones metodológicas que engloba como parte fundamental la evaluación pero también conlleva otras actuaciones que buscan el objetivo de la mejora de lo que hacemos, como es la búsqueda de soluciones a los problemas detectados, su implementación y la nueva evaluación de la situación creada.

La fases que comprende son:

1. Autoevaluación de la titulación en base a unas guías establecidas.
2. Determinación de puntos fuertes y débiles.
3. Propuestas de mejora.
4. Informe de expertos externos.
5. Informe final de la titulación.
6. Aprobación por los órganos de gobierno.
7. Compromiso de actuación y seguimiento.
8. Informes periódicos sobre el desarrollo de las medidas y mejoras.

Concienciar a la comunidad universitaria

Necesidad de establecer sistemas de garantía de calidad en los centros y en los servicios.

Sin el concurso de quienes imparten la enseñanza o realizan el servicio, es imposible profundizar en la mejora. Por tanto, la concienciación de la base requiere un esfuerzo si cabe aún mayor que el que haya que efectuarse sobre las autoridades académicas.

Medios de apoyo

Poner a disposición de la comunidad universitaria de medios de apoyo. Cooperación con los procesos de evaluación, proporcionando información, facilitando la metodología, propiciando contactos con expertos.

Evaluación interna y externa

Conjunción de la evaluación realizada por los centros, titulaciones, departamentos, servicios, internamente y el examen de expertos externos que aporten una visión distanciada del propio desarrollo de la actividad por los implicados en la misma.

Creación de las estructuras necesarias

Arbitrar los medios necesarios para que se creen estructuras dedicadas a la promoción, orientación y apoyo interno de la extensión del conocimiento y aplicación de los métodos y técnicas de la calidad.

Mejora de la docencia.

Estimular la investigación sobre la práctica docente apoyando los estudios y actuaciones que se refieran a sistemas de evaluación, utilización de medios y recursos didácticos y su repercusión en la enseñanza, análisis de procesos de enseñanza, modos de comunicación y relación con los alumnos.

Difusión, transparencia y accesibilidad a la información por la comunidad universitaria.

La Universidad de Sevilla, como una autoexigencia, debe proporcionar a la sociedad y especialmente a los estudiantes universitarios actuales o potenciales, información relevante y objetiva sobre la calidad de sus programas de estudio, sus áreas de especialización científica y el nivel de prestaciones y servicios que ofrece.

Es indispensable que la mejora de la información sobre la actividad universitaria en todos los niveles se traduzca en una mayor difusión y accesibilidad a la misma por parte de la comunidad universitaria. La transparencia y el conocimiento que proporciona disponer de información suficiente, son uno de los mejores estímulos para la mejora.

Creación de sistemas de evaluación.

La consecución de la calidad pasa por la creación de modelos de análisis que la hagan efectiva. Por ello es necesario crear y mejorar los instrumentos que se utilicen para la evaluación tales como guías, protocolos y formas de evaluación orientados al análisis y la posterior realización de propuestas de mejora.

La aplicación sistemática de metodologías es el mejor medio de propiciar una auténtica enseñanza superior de calidad

Participación en planes oficiales.

La Universidad de Sevilla debe volcar sus esfuerzos en colocarse entre las Universidades más activas en la elaboración de proyectos temáticos y globales dentro del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad en las Universidades y en aquellos otros que desarrolle la Comunidad Europea y la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Evaluación de la satisfacción.

Se realizará la evaluación del grado de satisfacción de los estudiantes, del profesorado y del personal de administración y servicios. Esta evaluación se hará con la periodicidad que se determine pero asegurando una continuidad de modo que se posible conocer y comprobar el modo en que va evolucionando. El resultado de la evaluación de la satisfacción es uno de los mejores indicadores del efecto de las medidas adoptadas sobre la mejora efectiva de la calidad.

Reconocimiento de la labor del personal.

Establecer programas y actuaciones de reconocimiento de la labor del personal docente y no docente, pues la Universidad debe dejar constancia pública del valor que le da al esfuerzo y compromiso de aquellos que mejor la sirven.

Quejas y sugerencias.

Mejorar y ampliar los canales para conseguir dar respuesta rápida a las observaciones, quejas y sugerencias que formulen individualmente los miembros de la comunidad universitaria.

Establecer una vía directa para recoger por los medios adecuados las sugerencias, quejas y reclamaciones de toda la comunidad universitaria, asegurando una respuesta rápida en todos los casos.

Reducción de tiempos.

Reducir los tiempos de tramitación o espera respecto a los servicios que presta la Universidad es un elemento importante para la mejora de la satisfacción.

En el lado de la docencia la información previa sobre programas y exámenes, la publicación de material de trabajo y la comunicación y convocatorias, pueden verse favorecidas por el adelanto en el tiempo.

Intercambio de información y experiencias entre los distintos órganos y estamentos.

Dentro de la Universidad existen prácticas y actuaciones que se han perfeccionado a lo largo del tiempo y producen unos resultados de alto nivel de calidad. Sin embargo, estas prácticas muchas veces no son conocidas y por tanto, se desaprovecha el esfuerzo y el conocimiento que ya posee la organización universitaria. El fomento efectivo del intercambio de información y experiencias es esencial para aprovecharlas consiguiendo que toda la Universidad se beneficie de ellas.