

**LOS MODELOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN  
SUPERIOR****MODELS OF EVALUATION OF QUALITY IN HIGHER EDUCATION****AUTORES**

Pilar Rodríguez. Profesora Universitaria

Investigadora del Instituto Nacional de Evaluación Educativa y. Montevideo, Uruguay.  
[pilarod@gmail.com](mailto:pilarod@gmail.com)

Dr. C. Redisber Polo Barrera. Investigador del Instituto Central de Ciencias  
Pedagógicas. La Habana, Cuba.

[redisberp@iccp.rimed.cu](mailto:redisberp@iccp.rimed.cu)

**RESUMEN**

Este artículo argumenta los diferentes modelos existentes de evaluación para la calidad de la Educación Superior. Se realiza un análisis de los principales modelos de evaluación y se pueden establecer comparaciones a partir de los enfoques más relevantes de esta materia. Su objetivo aflora de contradicciones aun no resueltas en la práctica pedagógica respecto a las formas, métodos, vías y procedimientos para la implementación de la evaluación de la calidad de la educación Superior en países de la región y Europa.

**PALABRA CLAVES:** evaluación; calidad; modelos, enfoques

**ABSTRACT**

This article argues the different existing models of evaluation for the quality of Higher Education. An analysis of the main evaluation models is carried out and comparisons can be made based on the most relevant approaches in this area. Its objective arises from contradictions not yet solved in the pedagogical practice regarding the forms, methods, ways and procedures for the implementation of the evaluation of the quality of Higher Education in countries of the region and Europe.

**KEY WORDS:** evaluation; quality; models, approaches

## INTRODUCCIÓN

En la última década del siglo XX la mayoría de los países europeos establecieron sistemas de evaluación de la calidad en la educación superior. También se desarrollaron estos sistemas en otras partes del mundo, generalmente llevados adelante por agencias nacionales que operaron con un considerable grado de autonomía (Brennan y Shah, 2000).

La evaluación de la calidad en educación superior ha traído varias consecuencias: *“el dominio de la rendición de cuentas debe mucho a la modificación del nexo entre las instituciones y el estado, con instituciones que obtienen mayor autonomía en algunos aspectos, mientras el estado mantiene distancia en la que la evaluación externa se ha convertido en un instrumento prominente bajo la tácita suposición (política) que un “Estado evaluador” producirá educación universitaria de calidad superior”* (Kohoutek y Westerheijden, 2014, p.167). De esta forma los estados tratan de asegurarse la evaluación de la calidad de la educación superior mediante la creación de instituciones para-estatales, en algunos casos, o independientes, en otros casos. Esta lógica que ha imperado llevó a que las instituciones de educación superior enfocaran las evaluaciones hacia la rendición de cuentas. Sin embargo, las evaluaciones de la calidad han sido utilizadas por sistemas universitarios muy disímiles como el estadounidense orientado al mercado, el sistema público del Reino Unido, un sistema controlado por el Ministerio como el escandinavo, o sistemas fuertemente limitados como el chino (Harvey y Knight, 1996).

Van Vught y Westerheijden (1993) enumeran los elementos que forman parte de un modelo general de evaluación de la calidad en la educación superior. Ellos son: un cuerpo nacional coordinado, una autoevaluación institucional, evaluaciones externas por pares académicos y reportes publicados. De esto se desprende una distinción clara entre evaluación interna y externa. Hay acuerdo generalizado en aseverar que es deseable que exista evaluación interna con anterioridad al planteo de una evaluación externa.

## DESARROLLO

### 1.1- Modelo Europeo de Excelencia de la European Foundation for Quality Management (EFQM)

El Modelo Europeo de Excelencia es el marco de trabajo de la European Foundation for Quality Management. Esta organización sin fines de lucro se gesta en 1988 cuando catorce directores de empresas europeas firman una carta de intención junto a Jacques Delors, presidente, en ese entonces, de la Comisión Europea, con el fin de formar una organización que aumentara la competitividad de los negocios europeos. La EFQM se funda en 1989 y reúne un grupo de expertos de la industria y la academia para crear el Modelo de Excelencia, que se presenta por primera vez en 1992 y tiene revisiones posteriores en 1999, 2003, 2010 y 2013.

El modelo se sustenta en el concepto de excelencia que se define como *“alcanzar y mantener niveles excepcionales de rendimiento que cumplen o exceden las expectativas de todos los grupos de interés”* (EFQM, 2014). El modelo de 2013 está basado en ocho conceptos que fueron identificados a través de procesos de evaluación comparativa y entrevistas con altos ejecutivos. Los ocho conceptos que se aplican a las organizaciones excelentes son:

- 1- *Añadir valor para los clientes*: Las organizaciones excelentes añaden constantemente valor para los clientes mediante la comprensión, anticipación y satisfacción de necesidades, expectativas y oportunidades.
- 2- *Crear un futuro sostenible*: Las organizaciones excelentes tienen un impacto positivo en el mundo que les rodea mediante la mejora de su rendimiento y colaboran con el avance de las condiciones económicas, medioambientales y sociales dentro de las comunidades en las que están inmersas.
- 3- *Desarrollar la capacidad de la organización*: Las organizaciones excelentes mejoran sus capacidades mediante la gestión eficaz del cambio dentro y fuera de la organización.
- 4- *Aprovechar la creatividad y la innovación*: Las organizaciones excelentes generan valor agregado y niveles de desempeño a través de la mejora continua y la innovación sistemática mediante el aprovechamiento de la creatividad de sus grupos de interés.

La versión anterior del modelo también presentaba ocho conceptos. En la última revisión del modelo se mejoran seis conceptos, aparecen dos conceptos nuevos que sustituyen a la *Gestión de procesos* y a *Desarrollar alianzas*.

Los dos primeros conceptos del modelo provienen de la versión anterior, ya que en el caso de *Añadir valor para los clientes*, se mantiene el título y se hace mención a que las organizaciones excelentes añaden constantemente valor a los clientes tanto existentes como potenciales y el concepto *Crear un futuro sostenible* proviene del anterior *Asumir la responsabilidad de un futuro sostenible*, haciendo énfasis en que las organizaciones excelentes impactan positivamente en el medio ambiente que las rodea, creando mejores condiciones económicas, ambientales y sociales.

*Desarrollar la capacidad de la organización* y *Gestionar con agilidad* son conceptos nuevos que recogen algunos aspectos de conceptos trabajados en modelos anteriores.

*Aprovechar la creatividad y la innovación* y *Liderar con visión, inspiración e integridad* se mantienen del modelo anterior, mejorando y ampliando su contenido.

*Mantener en el tiempo resultados sobresalientes* en una revisión del concepto *Lograr resultados equilibrados* del modelo 2010. El aspecto distinto está en el alcance, que se lo circunscribe a su entorno operativo.

El modelo 2003 estuvo vigente por siete años, lo que llevó a que se difundieran y estudiaran sus criterios en el ámbito académico. Estaba basado en nueve criterios que se agrupan en dos categorías: *Agentes facilitadores* y *Resultados*. Los criterios de la categoría *Agentes facilitadores* analizan cómo la organización realiza las actividades claves. Los criterios del grupo *Resultados* muestran los resultados que se están alcanzando (EFQM, 2003).

Estos cuatro elementos que conforman REDER son una adaptación del ciclo APDC son las siglas en inglés (Act, Plan, Do, Check) para el ciclo Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. Este ciclo está presente dentro de cada proceso de la organización, de Deming. Ellos son: determinación de resultados; planificar y desarrollar enfoques; desplegar los enfoques; evaluar y revisar los enfoques y su despliegue.

Los conceptos básicos del Modelo 2003 son analizados y comentados por Martínez Mediano y Riopérez Losada (2005) para su aplicación en centros educativos:

- *Orientación al usuario*: los usuarios son los beneficiarios directos de las actividades de la organización, en el caso de los centros educativos, los alumnos, su familia y la sociedad, y el centro deberá identificar sus expectativas y necesidades para lograr satisfacerlas.
- *Liderazgo y constancia de propósitos*: Los responsables deben ejercer el liderazgo, haciendo que la planificación y la estrategia estén alineados con los fines, objetivos y valores del centro educativo.
- *Desarrollo, implicación y reconocimiento de las personas*: como las personas son el elemento fundamental de las organizaciones es decisiva la participación e implicación en el proceso de autoevaluación y además el desarrollo del potencial de los implicados.
- *Gestión por procesos y hechos*: todas las actividades deben estar interrelacionadas y ser gestionadas en forma sistémica, logrando comprensión e implicación de todos los miembros de la institución. Para obtener mejores rendimientos se debe trabajar en procesos orientadas a satisfacer las necesidades detectadas.

#### *Adaptaciones y aplicaciones del Modelo EFQM a instituciones educativas*

El Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España realizó una adaptación del modelo para su aplicación a centros educativos, y además, desarrolló un cuestionario para ayudar a los centros públicos a aplicarlo. Este cuestionario tiene 108 preguntas y su objetivo es evaluar la situación del centro educativo en relación con los criterios planteados.

Hay dos grupos de criterios:

Los *Agentes*(Criterios 1 al 5) son aspectos del sistema de gestión de la organización, cómo el centro educativo enfoca la gestión. Los criterios se ordenan en subcriterios y a su vez éstos se encuentran divididos en diferentes áreas de análisis.

Los *Resultados*(Criterios 6 al 9) representan lo que la organización consigue u obtuvo. Los criterios Resultados también se encuentran divididos en subcriterios con sus áreas orientativas.

Los *Resultados* han de mostrar tendencias positivas, compararse favorablemente con los objetivos propios y con los resultados de otras instituciones, estar causados por los enfoques de los agentes y abarcar todas las áreas relevantes.

Los *Agentes* han de tener un enfoque bien fundamentado e integrado con otros aspectos del sistema de gestión, su efectividad ha de revisarse periódicamente con objeto de aprender y mejorar, y han de estar sistemáticamente desplegados e implantados en las operaciones de la organización.

El modelo EFQM ha sido ampliamente utilizado para evaluar instituciones de ES (Allur, 2010). Steed (2002) recoge la aplicación del modelo en seis universidades del Reino Unido. En el mismo contexto Davies, Douglas y Douglas (2007) analizan el efecto de la cultura académica en la aplicación de este.

También se realizaron adaptaciones del modelo para la evaluación de la ES. Rosa (2003) adaptó y utilizó el modelo para la autoevaluación de instituciones de educación superior portuguesas y Calvo-Mora, Leal y Roldán (2005 y 2006) lo hicieron para universidades españolas.

#### *1.2- Modelo basado en las Normas ISO*

Normas ISO 9000 es la denominación para normas internacionales de garantía de calidad dentro de las organizaciones creadas por la International Organization for Standardization (ISO-igual), que es una organización no gubernamental independiente con miembros de 162 países. La organización surge en 1946 cuando delegados de 25 países se reúnen en Londres en el Instituto de Ingenieros Civiles y deciden crear una organización internacional para facilitar la coordinación y unificación de las normas industriales. En febrero del año siguiente, la organización ya estaba en funcionamiento.

ISO tiene diferentes tipos de normas, las que se agrupan dentro de ISO 9000 son las referidas a la gestión de la calidad. Dentro de la familia de las normas ISO 9000 se encuentran: las 9001 que establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, las 9004 que se focalizan en cómo hacer un sistema de gestión de la calidad más eficiente y eficaz y las 19011 que establece las guías para una auditoría interna o externa del sistema de gestión de la calidad.

La Norma ISO 9004: 2000, cuyo título en español es "*Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño*", es una sección complementaria de 9001. Esta norma ganó en sencillez con respecto a las anteriores y la hizo adecuada para su utilización en todo tipo de organizaciones, incluso la administración pública o la educación.

Los cuatro elementos principales que relacionan las normas ISO 9001 e ISO 9004 son: Responsabilidad de la Dirección, Gestión de los Recursos, Realización del Producto y Medición, Análisis y Mejoría.

### *1.3- El Marco de la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)*

La Asociación Europea para la Garantía de la Calidad en Educación Superior fue creada en 2004 a partir de la transformación de la Red Europea para la Garantía de la Calidad en Educación Superior. La idea de la creación de una asociación se origina a partir del European Pilot Project for Evaluating in Higher Education, desarrollado durante 1994 y 1995 bajo la dirección del Consejo de Ministros Europeos, que demostró la importancia de desarrollar y compartir las experiencias en el área de la garantía de la calidad. En 1998 el Consejo de la Unión Europea recomendó a los países miembros cooperar en temas relacionados con la garantía de la calidad de la educación superior utilizando adecuadamente los sistemas de garantía de la calidad e intercambiando información sobre la temática. La Declaración de Bologna de 1999, donde se exhorta a alcanzar ciertas metas dentro de las cuales se encuentra la promoción de la cooperación en garantía de la calidad, crea las condiciones necesarias para que en marzo de 2000 se estableciera la European Network for Quality Assurance in Higher Education, que conservó esta denominación hasta 2004 que se transforma en la European Association for Quality Assurance in Higher Education manteniendo la sigla anterior.

### *1.4- Los Programas de Evaluación de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA)*

La ANECA es una agencia estatal española que tiene a su cargo la garantía externa de la calidad del sistema universitario. Se crea en 2002 por acuerdo del Consejo de Ministros y en 2003 ingresa a la ENQA como miembro fundador. ANECA forma parte del conglomerado de agencias nacionales que pertenece a ENQA.

Según la legislación española el procedimiento para la acreditación y renovación de titulaciones debe basarse en estándares internacionales de calidad. De esta manera, ANECA se basa en los “*Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*” (ENQA, 2013).

Con el fin de cumplir sus objetivos de evaluación, certificación y acreditación, la ANECA ha creado diferentes programas. Se mencionarán los tres programas que están relacionados con la evaluación de planes de estudio: VERIFICA, MONITOR y ACREDITA. Estos tres programas forman parte de una evaluación global que consta de tres fases: la verificación del plan de estudios que se realiza a través del Programa VERIFICA, el seguimiento en cuanto a su implementación, evaluado a través del programa MONITOR y la renovación de la acreditación, que se realiza a través del programa ACREDITA (ANECA, 2014a).

El programa VERIFICA evalúa las propuestas de los planes de estudio cuyos objetivos están enmarcados en lo establecido para la construcción del Espacio Europeo de Educación Superior. Las dimensiones que evalúa este programa se ajustan al siguiente detalle: descripción del título; justificación; competencias; acceso y admisión; planificación de las enseñanzas; personal académico; recursos materiales y servicios; resultados previstos; sistema de la garantía de la calidad; calendario de implantación. Cada una de estas dimensiones se desglosa en subdimensiones que son evaluadas en cuatro niveles: No aporta, Insuficiente, Suficiente pero mejorable, Satisfactorio (ANECA, 2011).

El programa MONITOR es el vehículo con el cual la ANECA realiza el seguimiento a las titulaciones. El objetivo fundamental de este programa es realizar un seguimiento de la implantación de los planes de estudios verificados a través de una evaluación externa (ANECA, 2014b).

El desarrollo de este programa, se basa en los siguientes criterios:

1. Transparencia y accesibilidad a la información.
2. Utilidad: donde el modelo debe responder a los intereses de beneficiarios.
3. Constatación de logros.
4. Orientación a la mejora. (ANECA, 2014b)

El programa ACREDITA tiene como objetivos generales: asegurar la calidad del programa formativo ofertado de acuerdo con la normativa legal vigente; garantizar que el desarrollo del título se está llevando a cabo de acuerdo a la última versión de la memoria verificada; garantizar que el título ha tenido un proceso de seguimiento apropiado; asegurar la disponibilidad y accesibilidad de la información pública, válida, fiable, pertinente y relevante que ayude en la toma de decisiones de los diferentes

usuarios y agentes de interés del sistema universitario y aportar recomendaciones y sugerencias de mejora para el título que apoyen los procesos internos de mejora de calidad del programa formativo y su despliegue (ANECA, 2014).

El modelo de evaluación para este programa se basa en siete criterios: organización y desarrollo del título; información y transparencia; sistema de garantía de calidad; personal académico; personal de apoyo, recursos materiales y servicios; resultados de aprendizaje; e indicadores de satisfacción y rendimiento. Estos criterios se agrupan en torno a tres dimensiones que se denominan: gestión del título, recursos y resultados y se valoran en cuatro niveles: Se supera excelentemente, Se alcanza, Se alcanza parcialmente, No se alcanza (ANECA, 2014).

#### *1.5- El Modelo del Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA)*

El Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) -hasta 1980, Andino- es una corporación internacional sin fines de lucro, nacida en 1971 por el acuerdo entre la Universidad de los Andes (Colombia), la Pontificia Universidad Católica del Perú y la Pontificia Universidad Católica de Chile. Cuenta con más de 40 universidades latinoamericanas y europeas, entre ellas la Universidad Católica del Uruguay.

En 2000 se crea dentro del CINDA una división denominada Instituto Internacional de Aseguramiento de la Calidad (IAC), que surge en respuesta a la demanda en servicios de consultoría, acreditación y evaluación de la calidad. Cuenta con un directorio académico constituido por rectores de universidades latinoamericanas y europeas, que es responsable de las decisiones de acreditación, de las líneas estratégicas del instituto y de evaluar su desempeño.

El IAC se basa en criterios y estándares internacionales para la evaluación de la calidad y diferencia entre criterios o estándares de calidad de las instituciones de educación superior y criterios o estándares de calidad de los programas conducentes a título.

Dentro de los estándares para la calidad de instituciones de educación superior se contemplan: la misión, metas y objetivos, gobierno y administración, funciones institucionales, servicios y recursos institucionales y desarrollo institucional. Los estándares para la calidad de los programas de ES están organizados en torno a tres grandes dimensiones: el perfil de egreso y los resultados, las condiciones de operación y la capacidad de autorregulación de la carrera o programa.

### *1.6- El Sistema ARCU-Sur*

En el Memorándum de Entendimiento de los países del MERCOSUR en 1998 se definió el Mecanismo Experimental de Acreditación de Carreras de Grado del MERCOSUR (MEXA). Se consideró un mecanismo transitorio, que se aplicó por única vez, mientras se transitaba hacia uno definitivo (MEC, 1998) Es un modelo de acreditación, que como sabemos contiene un proceso de evaluación, pero que claramente el objetivo es la acreditación de algunas carreras universitarias con el fin de facilitar el tránsito de estudiantes y profesionales. Los procesos de acreditación de esas carreras estuvieron a cargo de las agencias de acreditación de cada país, como el Uruguay no cuenta con una, se conformaron Comisiones ad hoc, designadas por el Poder Ejecutivo, para cumplir esta función.

En 2006, la XXXI Reunión de Ministros de Educación del MERCOSUR dio por concluida la etapa experimental del MEXA y recomendó pasar a un sistema definitivo (MERCOSUR, 2015a). Entonces el MEXA devino en la creación de un Sistema de Acreditación acordado en el marco del MERCOSUR. Así en 2008, los países integrantes del MERCOSUR y los estados asociados, a través del Consejo del Mercado Común, firman un acuerdo por el cual crean un Sistema de Acreditación de Carreras Universitarias para el reconocimiento regional de la calidad académica de las titulaciones, denominado ARCU-Sur (MERCOSUR, 2008).

### CONCLUSIONES

Los modelos de la EFQM e ISO no son específicos para la educación, fueron creados orientados principalmente para la evaluación de la calidad de organizaciones empresariales. De ahí que se hiciera necesario realizar adaptaciones para aplicarlos en el ámbito educativo. No obstante, han tenido una amplia difusión y aplicación en ES. La ENQA no propone un modelo que se pueda aplicar directamente para evaluar la calidad, sino una serie de criterios que deben guiar los diferentes modelos que adopten las agencias nacionales para la evaluación de la calidad.

Los tres últimos modelos presentados (ANECA, CINDA y ARCU-SUR) son específicos para la ES, mientras que las adaptaciones al contexto educativo de EFQM e ISO son aplicables a cualquier nivel educativo. Los modelos de ANECA, CINDA y ARCU-SUR comparten, además, criterios como los recursos humanos, recursos materiales, los resultados en los estudiantes.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) (2014a). *Documento Marco: Evaluación para la renovación de la acreditación de títulos oficiales de grado, máster y doctorado*. Programa ACREDITA. Madrid: ANECA. Disponible en: <http://www.aneca.es/Programas/ACREDITA>.
- European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) (2009). *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*. Helsinki: ENQA. Disponible en: <http://www.enqa.eu/pubs.lasso>.
- Gamboa, A.J. y Melao, N.F. (2012). *The impacts and success factors of ISO 9001 in education: Experiences from Portuguese vocational schools*. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 29 (4), 384-401.
- Gelders, L., Proost, A. y Van DerHeyde, C. (1995). *ISO 9001 Certification in an Academic Unit*. *European Journal of Engineering Education*, 20 (4), 467-471.
- Gómez Gómez, J., Martínez Costa, M. y Martínez Lorente, A. (2011). *A critical evaluation of the EFQM model*. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 28(5), 484-502.
- González, L.E. y Espinoza, O. (2008). *Calidad de la Educación Superior: conceptos y modelos*. *Calidad en la Educación*, 28, 247-276.
- Gordon, T. y Pease, A. (2006). *RT Delphi: an efficient, "round-less" almost real time Delphi method*. *Technological Forecasting & Social Change*, 73, 321-333.
- Hernández, G., Arcos, J. L. y Sevilla, J.J. (2013) *Gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior en México*. *Calidad en Educación*, 39, 81-115.
- MERCOSUR (2008) Sistema de Acuerdo sobre la creación e implementación de un sistema de de Acreditación de carreras universitarias para el reconocimiento regional de la calidad académica de las respectivas titulaciones en el Mercosur y estados asociados. Disponible en: <http://educacion.mec.gub.uy/mercosur/arcusur/acuerdo.carreras.universitarias.pdf>.
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (España) (2001): *Modelo Europeo de Excelencia. Adaptación a los centros educativos del Modelo de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad*. Madrid: Secretaría General de Educación y Formación Profesional.

<b>Recibido</b>	<b>6 de</b>
	<b>septiembre de 2018</b>
<b>Aprobado</b>	<b>8 de diciembre de</b>
	<b>2018</b>