

LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN EL CONTEXTO UNIVERSITARIO

MSc. Yosleidy Betancourt Agüero

Prof. Instructora. Universidad de Las Tunas

yolybet@ult.edu.cu

MSc. Juan Carlos Mayo Alegre

Prof. Auxiliar. Universidad de Las Tunas

jcarlos@ult.edu.cu

Introducción

En la actualidad la búsqueda de niveles superiores de calidad se ha convertido en un imperativo para las organizaciones, responsabilizadas con el cumplimiento de las exigencias del desarrollo de la sociedad. Esto es especialmente cierto en las Instituciones de Educación Superior, llamadas a *poner todos sus recursos al servicio de lo que es pertinente para la persona y para la sociedad en general* (UNESCO, 1998); ello implica adaptarse a las mutaciones del mundo laboral, ser más sensibles a las preocupaciones y necesidades de los estudiantes y profesores, de manera que puedan cumplir con las funciones que les corresponden.

Partiendo de estas premisas, es que se le concede tanta importancia al estudio de la calidad percibida por los principales actores del servicio educativo prestado por las universidades.

En este artículo se realiza un análisis de los enfoques para entender la calidad y la evaluación de la calidad en el ámbito universitario de forma general y en particular en Cuba.

La calidad en el ámbito universitario

En las entidades de Educación Superior, el cumplimiento de la misión o razón de ser está referido a las funciones de formación de profesionales, dotando a los individuos de los medios necesarios para desarrollar competencias profesionales y ofrecer a la sociedad personas capaces de trabajar con éxito en el campo de actividades que ellos escojan; la función de generar conocimientos a través de actividades de investigación básica,

aplicada y de desarrollo, aportando al desarrollo nacional y a la creación de ciencia y cultura; y la función de asesoramiento e interacción social, contribuyendo con el mejoramiento de las instituciones que les sirven de sustrato para las anteriores funciones y con las cuales mantienen relaciones de cooperación (Serrano, [s.a]).

Pedro Horruitiner (2006) destacó que la misión de la universidad es preservar, desarrollar y promover, a través de sus procesos sustantivos y en estrecho vínculo con la sociedad, la cultura de la humanidad.

En un sentido amplio, se considera a las instituciones de formación y educación como sistemas complejos abiertos; por lo tanto, mantienen muchas relaciones de intercambio con el medio donde se insertan, y están sujetas a las determinaciones económicas, sociales y a la influencia de los diferentes aspectos culturales presentes en el contexto. Sin embargo, tienen también una relativa autonomía institucional, y de acuerdo con ella, pueden incrementar o disminuir su posibilidad de ser permeables y sensibles a las necesidades de la población y de modular su capacidad de respuesta a ellas en el desarrollo de recursos humanos e investigación.

El sistema universitario puede ser definido como un grupo de procesos que interactúan entre sí para producir algo. Serrano (s.a), distinguió los siguientes componentes en el sistema de las instituciones de Educación Superior: los procesos principales (enseñanza-aprendizaje, investigación, cooperación técnica); los procesos de soporte (administración, contabilidad, relaciones gubernamentales, educación permanente del personal docente, investigador y administrativo, entre otros); los productos (competencias en personas, nuevo conocimiento y servicios a otras instituciones); los procesadores (estudiantes, docentes, y las autoridades universitarias); los insumos, (estudiantes y sus condiciones biológicas, psicológicas y sociales, las políticas de formación, las regulaciones, los fondos, la planificación curricular, la influencia social y cultural del medio); y los clientes, usuarios o beneficiarios de la actividad de las instituciones de educación superior. Dentro de ese marco, y de acuerdo con Le Boterf (2000), planteó que en las instituciones de educación no hay un solo tipo de cliente, sino diferentes categorías de clientes que constituyen un sistema-cliente:

- ↪ Los clientes internos, directos o "productos", que son los alumnos, co-gestores de su aprendizaje, los cuales deben egresar del sistema manejando determinadas competencias.
- ↪ Los clientes internos docentes intra-universitarios y de instituciones extra-universitarias, que cumplen funciones de gerentes del aprendizaje, de producción, de aplicación del conocimiento, y ejecutan los procesos de formación, investigación, asesoramiento y extensión/interacción social.
- ↪ El cliente interno de gestión, o sea, las autoridades universitarias, que son las que ejercen funciones de gestión y administración para facilitar todos los procesos mencionados.
- ↪ Los clientes externos intermedios, es decir, empresas, instituciones empleadoras o utilizadoras que reciben o hacen uso de las competencias de ese capital humano, de los conocimientos generados, del asesoramiento otorgado, y de los servicios producidos para el cumplimiento de sus propias misiones sociales.
- ↪ El cliente externo final, que es la sociedad, comunidad o población que recibe o utiliza directamente las competencias profesionales, los conocimientos generados, o los servicios prestados.

Autores como Capelleras (2001) y Lewis y Smith (1994; citados por Capelleras, 2001), han considerado a los estudiantes como clientes. Entre los detractores se encontró a Romainville (1999) según el cual el alumno es parte integral de la universidad por lo que debe ser considerado como "socio". Acerca del profesorado, no es usual encontrar en la literatura autores que lo consideren como cliente.

De cualquier manera, la autora de este artículo considera que, si se asume el concepto de cliente aportado por la norma ISO 9000-2000 (citada por Pérez, 2005) según la cual cliente es toda *organización o persona que recibe un producto, un producto es el resultado de un proceso, y un proceso es el conjunto de actividades interrelacionadas que transforman entradas en salidas*, entonces, resulta sustentable considerar a estudiantes y profesores como clientes; y por tanto, es imprescindible que la universidad trabaje en función de satisfacer sus necesidades y expectativas.

Como en cualquier organización la preocupación por la mejora continua está presente en las instituciones de Educación Superior. La concepción que existe hoy en el ámbito

mundial sobre la calidad en las universidades, es el resultado de cambios que las han afectado, fundamentalmente en los últimos 30 a 40 años del siglo pasado. Hasta comienzos de la década del 60 del siglo pasado, existía una visión tradicional y estática de la calidad de la educación universitaria, se presuponía la calidad de la enseñanza y el aprendizaje como constitutivos del sistema, se basaba ante todo en la tradición de la institución, en la exclusividad de profesores, alumnos y en los recursos materiales. Se daba por sentado que más años de escolaridad tenían necesariamente como consecuencia que producir ciudadanos mejor preparados y productivos.

Pero ya la calidad de la educación universitaria no se entiende, ni se mide como hace medio siglo atrás. Al desarrollarse el fenómeno de la globalización, en la educación universitaria se acrecentaron una serie de situaciones (Águila, [s.a]), tales como:

- la masificación de los ingresos y mantenimiento de los mismos métodos y recursos materiales y humanos, insuficientes en las actuales condiciones, situación que exige cambios radicales en las concepciones de la universidad muy vinculadas a su pertinencia;
- la proliferación incontrolada de las universidades y otras instituciones, mayoritariamente las privadas, y la realización de funciones básicas de las universidades por otras instituciones, lo que contribuye el fin del monopolio del conocimiento de las primeras, por lo que exige a las universidades demostrar su calidad, a través de su acreditación;
- los nexos cada vez más estrechos entre universidad-estado-sociedad han promovido la necesidad de evidenciar la responsabilidad social de la universidad a través de la rendición de cuentas, con la consiguiente pérdida de autonomía por parte de las universidades (Horruitiner, 2006);
- y la disminución o desaparición del financiamiento incremental que implica adoptar acciones que garanticen la eficiencia del sistema educativo.

Estas situaciones, unidas al propio desarrollo de los sistemas educativos, derivaron en múltiples formas de entender la calidad en la educación. En la tabla I.1 se relacionan algunas definiciones encontradas en la literatura, tal diversidad evidencia la no existencia de un concepto unánimemente aceptado de la calidad, no solo porque obedezca a manifestaciones concretas de los distintos modos de formación económica social, sino

también porque *calidad* significa cosas diferentes para distintos observadores y grupos de interés (OCDE, 1991; en Tiana, 1999). En este sentido, Harvey y Green (1993; en Capelleras, 2001) apuntaron que la calidad es un concepto relativo, ya que depende del usuario del término y de las circunstancias en que se utiliza; así, en la educación superior existen diversos grupos de interés, como los estudiantes, el personal docente y no docente, los empleadores, la comunidad, el gobierno, cada uno de los cuales puede tener diferentes perspectivas sobre la calidad. Lo anterior conlleva hacia una idea subyacente: la importancia de determinar el concepto de calidad de cada grupo de interés para poder corresponder mejor a su satisfacción.

Tabla I.1 Definiciones de calidad en la educación	
Autores	Definiciones
Nadeau, G. (1994 ; en Illesca et al., 2006)	Una Institución de Educación Superior de calidad es aquella que tiene un sistema de evaluación y retroalimentación de información sobre la formación del estudiante. Ello permite practicar los ajustes apropiados cuando se plantea la necesidad de cambio o de mejoramiento.
Lapatí, P. (1996; en Illesca et al., 2006)	La calidad de la Educación Superior es la readaptación continua de la Institución a su multi entorno social, económico y político; es también una cultura de superación y de autoexigencia.
González –Tirados (1998; en Hernández M., [s.a])	La enseñanza es de calidad en la medida en que se logran los objetivos previstos y estos son adecuados a las necesidades de la Sociedad y de los individuos que se benefician de ella.
Ruano, C. (2002; en Illesca et al., 2006)	La calidad de la educación puede definirse como el conjunto de actividades pedagógicas, programáticas y organizativas que propician mejoras en el desempeño académico y profesional de los actores del proceso enseñanza-aprendizaje-investigación.
Horruitiner (2006)	El concepto de calidad se utiliza para definir un conjunto de cualidades del objeto de estudio previamente establecidas, que se constituyen en un patrón contra el cual se hacen evaluaciones periódicas.
Illesca et al. (2006)	La calidad educativa no es una acción sola ni aislada, sino más bien es el resultado derivado de la suma de la calidad de cada uno de los aspectos fundamentales de la educación, primero como hecho educativo y posteriormente como administración pública.
Garduño (s.a)	La calidad de la educación desde un enfoque sistémico la podemos expresar como las características o rasgos de los insumos, procesos, resultados y productos educativos que la singularizan y la hacen distinguirse.

Fuente: Elaboración propia

En un esfuerzo por ofrecer una visión de las diferentes aproximaciones a la conceptualización de la calidad, Capelleras (2001) indicó la existencia de nueve enfoques complementarios en la comprensión de la calidad universitaria, los cuales quedan resumidos en la Tabla I.2.

Tabla 1.2 Enfoques principales sobre la calidad en la Educación Superior	
Enfoques	Descripción
Excelencia	Distinción de la institución por algunas de sus características (estudiantes, profesores, fama, historia, instalaciones, etc.)
Contenido	Consideración de los elementos implicados en el proceso de enseñanza aprendizaje (contenido de los estudios, nivel docente, currículo, sistema pedagógico, etc.)
Conformidad con estándares	Cumplimiento de unos estándares o requisitos mínimos de calidad que acreditan a la institución para otorgar títulos
Adecuación a un objetivo	Grado de eficacia en conseguir la misión u objetivos de la institución
Disponibilidad de recursos	Disponibilidad de recursos de la institución (humanos, intelectuales, físicos, financieros) que se utilizan en sus diversas funciones y actividades
Eficiencia	Uso eficiente de los recursos disponibles en la organización
Valor añadido	Grado de desarrollo de los estudiantes desde su ingreso hasta su salida de la institución, así como de los profesores en sus dimensiones docente e investigadora
Satisfacción de necesidades	Aptitud para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes, actuales y potenciales, de la institución (estudiantes, profesores, empleadores, familias, ex-alumnos, comunidad, gobierno, etc.)
Transformación y cambio	Capacidad de adaptación, transformación y cambio de la institución ante las nuevas demandas sociales, a través de nuevos sistemas y formas de organización y gestión

Fuente: Capelleras (2001, p. 118)

Siguiendo la línea de pensamiento expuesta anteriormente sobre la necesidad de ser más *pertinentes con las personas y la sociedad*, resulta conveniente realizar algunas acotaciones acerca del enfoque de satisfacción de necesidades y expectativas. Su aparición y posterior extensión se debió a diversos motivos, entre ellos la influencia de las nuevas tendencias de gestión de la calidad desarrolladas en el ámbito productivo.

Este enfoque ha evolucionado en dos dimensiones del concepto de calidad (Tiana, 1999). Por una parte, el aspecto de satisfacción de las necesidades educativas manifestadas por individuos y grupos sociales ha llamado la atención sobre la pertinencia de los objetivos y los logros de la educación. La pertinencia podría definirse como la congruencia entre las expectativas del contexto y la oferta institucional (Villarroel, 1999; en Cong, 2008).

Por otra parte, considera como criterio de calidad la satisfacción de las expectativas creadas y de los participantes en la tarea educativa. De esta manera, la educación superior no puede contentarse con ser eficaz respecto a los objetivos fijados por los educadores, sino que tiene que ser pertinente en relación a las necesidades de sus

clientes internos y externos. En este sentido existe una tendencia a evaluar la calidad a partir del grado de satisfacción de los estudiantes, profesores, empleadores, y directivos.

Según Romainville (1999), múltiples investigaciones realizadas han confirmado que la opinión de los estudiantes constituye una fuente válida de información en términos de evaluación de ciertos aspectos de su formación; así, están mejor calificados para describir su carga de trabajo, la claridad de las conferencias, el entusiasmo de sus profesores, la atención que le prestan a sus problemas, entre otros. Para otros aspectos deberían ser consultadas otras fuentes, por ejemplo: para conocer si los programas de enseñanza los están preparando para sus futuras profesiones deberían ser abordados los graduados que ya estén insertados en la vida profesional.

En cuanto al personal académico, varios autores destacan la importancia de su motivación, compromiso y satisfacción en el proceso de mejora de la calidad de la institución (Rowlley, 1996; Busch et...al., 1998; Oshagbemi, 2000; en Capelleras, 2001). Churchill et al. (1974; en Capelleras, 2001) definieron el dominio conceptual de la satisfacción laboral en función de todas las características del trabajo en sí y del entorno laboral en que los empleados hallan recompensas, realización y satisfacción, o frustración e insatisfacción. Ha sido analizada como un concepto multidimensional, considerando diferentes aspectos del trabajo que suelen estar relacionados con las características de los puestos de trabajo, la compensación económica, las oportunidades de promoción, las relaciones con el jefe y con los compañeros (Smith et al., 1969; en Capelleras, 2001). En el caso del profesorado universitario, las recompensas de carácter intrínseco que ofrece el puesto de trabajo han constituido tradicionalmente un aspecto central en su satisfacción laboral. En cambio, los factores de carácter extrínseco, como el salario, el apoyo institucional, el sistema de recompensas y la estructura organizativa han sido considerados como fuentes de insatisfacción (Olsen, 1993; en Capelleras, 2001).

En la Educación Superior Cubana, se hace énfasis en la perspectiva externa de la calidad, prestando especial atención al proceso y sus resultados (Suárez, 2008). El concepto de la calidad se asume como *resultado de la conjunción de la excelencia académica y la pertinencia integral* (Horruitiner, 2006), entendida esta última no solo como concepto que caracteriza los nexos entre la universidad y el sector productivo, o la adecuación de aquella a las demandas de un determinado sector social, sino que deviene en agente

transformador de la realidad a partir de su capacidad científica, compromiso social y de promoción de la cultura.

En cuanto a las investigaciones empíricas sobre la calidad de la docencia universitaria, Capelleras (2001) señaló que han estado tradicionalmente centradas en el papel del profesor en el proceso de enseñanza-aprendizaje. No obstante, recientemente se viene observando un creciente interés por la evaluación de la calidad a partir de la valoración de la experiencia global de los estudiantes en la universidad, con relación al conjunto de servicios que esta ofrece, o sea, se estudian los determinantes de la calidad de servicio ofrecida no solo a nivel docente, sino también incluyendo los servicios de apoyo al estudio o paraservicios, que son los que rodean al servicio principal de formación universitaria (servicio de biblioteca, secretaría, departamentos y salas de informática); y los servicios generales (deportivos, culturales, de alojamiento).

Como se ha podido apreciar, en esta búsqueda de la calidad se entrelaza el concepto de evaluación como instrumento que, a la vez que evalúa la calidad de acuerdo a cómo se le haya definido en cada institución, traza el camino para el mejoramiento institucional. A continuación se analizan los aspectos fundamentales acerca de la evaluación de la calidad en el contexto universitario, con énfasis en la educación de pregrado.

La Evaluación de la calidad en el contexto universitario

La acción evaluativa es consustancial al hombre, en tanto le son inherentes formulaciones ideales de su progresión futura. Asumir desde esta visión la evaluación, significa entenderla como un fenómeno inherente a su propia existencia y que se expresará, por tanto, en casi todos los ámbitos de la vida humana. Se constituye así como una herramienta indispensable en el desarrollo de cada individuo, que orienta su actividad en correspondencia con las formulaciones ideales que ha preconcebido (Trujillo, 2008).

Esto conduce a estimar la evaluación como un proceso socialmente necesario, lo que ha condicionado el interés creciente del ser humano en él. Díaz Barriga (2002) sostiene que de alguna manera se puede decir que la evaluación es condicionada socialmente, a la vez que por sus resultados condiciona a la sociedad.

La etimología del concepto evaluación se remonta al francés *évaluer* (<http://definicion.de/evaluación/>) y se puede entender como el proceso sistemático y

científico por el que se llegan a emitir juicios de valor sobre el objeto evaluado (Fernández–Ballesteros, 1995; en Chacón, 2001).

Para los autores Pérez y García (1989, en Hernández M., [s.a]) evaluar es un acto de valorar una realidad, que forma parte de un proceso cuyos momentos previos son los de fijación de características de la realidad a valorar y de recogida de información sobre las mismas, y cuyas etapas posteriores son la información y la toma de decisiones en función del juicio emitido.

Como se ha expresado anteriormente, en la actualidad los conceptos de calidad están cada vez más entrelazados a los de evaluación; no obstante, es importante hacer la distinción entre calidad y evaluación, pues aunque muchas veces ambos conceptos son equiparados, cada uno es único y tiene su propia función: la calidad plantea el propósito hacia el mejoramiento, y la evaluación pone la herramienta metodológica, el juicio crítico y las propuestas para el mejoramiento (Garduño, [s.a]).

Otro aspecto importante, referido a la evaluación, es su distinción con el proceso de medición. En este sentido Cardona (1994; en Montilla, 2003) resumió las principales diferencias entre estos procesos, las que pueden apreciarse en la tabla I.3.

Tabla I.3 Diferencias entre Evaluación y Medición	
Medición	Evaluación
Es un juicio de valor absoluto	Es un juicio de valor relativo
Es un momento estanco, no procesal	Equivale a un proceder dinámico
Está subsumida en la evaluación	Subsume la medición
No implica evaluación	Implica entre otras cosas medir
Constituye solo un medio para valorar	La evaluación es la misma valoración
Es una obtención de datos	Compara datos con unos resultados previstos

Fuente: Cardona (1994); Cantón (2001); en Montilla (2003, p.30).

De esta manera la evaluación es algo más que la medición: evaluar es medir, valorar y tomar decisiones para mejorar.

En el ámbito educativo las formas de entender la evaluación se relacionan con distintas corrientes. Al respecto, Glazman (2001; en Hernández M., [s.a]) señaló tres posiciones claramente definidas: la primera, defendida por autores como Fermín y Taba, plantea la evaluación como un proceso destinado a valorar el logro de objetivos previamente definidos; la segunda, defendida por autores como Suchman, hace hincapié en el carácter

científico de la recolección de datos que permite determinar el grado en que una actividad alcanza el efecto deseado; y la tercera, defendida por Worthen y Sanders concibe la evaluación como un proceso de emisión de juicios profesionales, obtenidos como resultado del examen de una situación o proceso.

En la Conferencia Mundial sobre Educación Superior realizada en París y patrocinada por la UNESCO (1998), se explicitó que la idea de la evaluación como una herramienta de control es demasiado estática, cerrada y que conlleva a una noción de castigo, por lo que la evaluación debe abordarse como ayuda a la toma de decisiones, considerando esta una noción más constructivista, abierta y dinámica.

En la tabla I.4 se relacionan algunas definiciones de evaluación en el ámbito educativo a tenor con las corrientes antes mencionadas.

Tabla I.4 Definiciones de evaluación en la educación	
Autores	Definiciones
Castejón (1991; en Illesca et al., 2006)	Consiste en determinar en qué medida se han logrado los objetivos propuestos y se han utilizado los medios más adecuados para ello.
Austin (1996 ; en Illesca et al., 2006)	Es una herramienta poderosa para ayudar a construir programas más eficaces y eficientes, ya que evidencia fortalezas y debilidades, identificando objetivos estratégicos para mejorar el proceso enseñanza-aprendizaje.
UNESCO (1998)	Proceso de recogida y tratamiento de informaciones pertinentes, válidas y fiables para permitir a los actores interesados tomar las decisiones para mejorar las acciones y los resultados.
Garduño (s.a)	Juicio de valor sobre un atributo o un conjunto de atributos acerca de los insumos, procesos, resultados o productos educativos, o de las relaciones entre ellos.
Royero (s.a)	Proceso que provoca la comprensión del proceso educativo, aporta datos, posibilidades interpretativas y favorece la reflexión institucional que conduce a decisiones participativas que atienden a los problemas educativos

Fuente: Elaboración propia

La evaluación de las Instituciones de Educación Superior debe atender a un sinnúmero de elementos que son todos importantes en la pretendida obtención de la calidad educativa. De esta manera, deberá abarcar evaluaciones tanto de carácter interno como externo, realizando procesos de autoevaluación que mejor se adapten a sus propósitos, y al mismo tiempo procesos de evaluación externa, a realizarse por un grupo colegiado de expertos en educación, administración y evaluación de la calidad (Hernández M., [s.a]).

Especial importancia se le confiere en la literatura a la autoevaluación, habida cuenta de las bondades que se le asocian; en este sentido, la PUCP (2003) reconoce entre los aportes del proceso de autoevaluación los siguientes:

- fomenta una cultura de participación y compromiso con la mejora continua; incorpora de manera sistemática mecanismos de autorregulación;
- propicia que las decisiones y acciones se dirijan a mejorar la calidad académica; fomenta el principio de rendición de cuentas;
- constituye un medio sistemático y estructurado para alcanzar estándares internacionales de calidad;
- contribuye a satisfacer los requerimientos de formación del profesional que la sociedad demanda.

La autoevaluación se trata de análisis evaluativos internos, promovidos, controlados, y autorregulados por la propia institución, que posteriormente pueden tener usos externos. Constituye un proceso complejo que supone una acción reflexiva y valorativa sobre aspectos organizativos, curriculares, contextuales, etc. que interactúan para lograr la calidad. A partir de sus resultados define estrategias y acciones para su mejoramiento; considera como referentes la misión y los objetivos declarados de la institución u otra instancia; toma en consideración un conjunto de criterios que han sido establecidos previamente como referentes para la valoración. Los resultados derivan en un informe donde se indican las fortalezas, oportunidades de mejora y las acciones para la mejora (PUCP, 2003).

Como en todo proceso evaluativo, se lleva a cabo la determinación de la información necesaria para iniciar el proceso, recolección y organización de la información, análisis y valoración de la misma y la toma de decisiones para mejorar la calidad de la instancia evaluada.

La posición cubana destaca la presencia de la problemática de la calidad desde la propia creación del Ministerio de Educación Superior en 1976, confiriendo gran importancia al control del trabajo que desempeñan las IES como vía fundamental para lograr un mejoramiento continuo de la calidad. Su nueva dimensión, en los últimos años, es provocada por el desarrollo alcanzado por la Educación Superior cubana y por la necesidad de homologarse con la educación superior de avanzada en el mundo, a partir

de estándares de calidad regionales e internacionales, pero destacando la importancia de la relación entre pertinencia y calidad en el área de los estudios superiores.

Dentro del sistema de control establecido destaca la Evaluación Institucional, la cual tiene como objetivo comprobar la calidad de la gestión y de los resultados de trabajo en todos los procesos universitarios, en correspondencia con la función social encargada por el Estado.

La evaluación institucional se define como el proceso sistemático y científico basado en una metodología específica, por el que se emiten juicios de valor basados en una información válida y fiable sobre las distintas dimensiones institucionales que han sido objeto de la evaluación (Chacón, 2001). Permite dar respuesta, en principio, a dos tipos de requerimientos: por una parte, es un instrumento básico para la mejora interna de los niveles de calidad de la universidad; por otro lado, facilita la rendición de cuentas y el análisis de la adecuación de los servicios que prestan las universidades a las necesidades y demandas de la sociedad (Jofre y Vilalta, 1998; Buendía y García, 2001; en Cong, 2008).

El modelo cubano de Evaluación Institucional, rectorado por la Junta de Acreditación Nacional (JAN), consta de cuatro etapas: la primera es la autoevaluación, realizada por la propia institución que resulta en la elaboración de un Informe derivado del análisis autocrítico del trabajo y un plan de mejora que se propone para superar las debilidades existentes; la segunda etapa es la evaluación externa, realizada por un equipo de evaluadores seleccionado de diferentes instituciones universitarias por el Ministerio de Educación Superior, cuyo objetivo es contrastar la información obtenida de la evaluación interna; la tercera etapa Divulgación de los Resultados se basa en difundir por la institución las fortalezas y debilidades de las áreas que fueron evaluadas, en esta juegan un importante papel los flujos comunicacionales establecidos por los equipos directivos en el centro; por último, en la cuarta etapa Elaboración de los Planes de Mejora, quedan establecidas las medidas que debe cumplir el centro en determinado período de tiempo.

A partir del progreso alcanzado por la Educación Superior cubana y su necesaria adecuación al contexto internacional, bajo la dirección metodológica del Ministerio de Educación Superior, el perfeccionamiento del sistema de evaluación ha aportado nuevos instrumentos para el desempeño de esta actividad, especialmente, el Sistema

Universitario de Programas de Acreditación (SUPRA), complemento del actual sistema de inspecciones vigentes. El mismo contribuye a fortalecer y priorizar la cultura de la calidad, así como promover, estimular y certificar la calidad de los diferentes procesos e instituciones de este nivel de enseñanza.

Parte integrante del SUPRA es el Sistema de Evaluación y Acreditación de Carreras Universitarias (SEA-CU), el cual constituye el elemento esencial para evaluar y acreditar la calidad en las carreras que se desarrollan en las distintas instituciones de educación superior del país. Su objetivo general es la elevación continua de la calidad del proceso de formación. Además, resalta la importancia de la autoevaluación continua como elemento básico en la gestión de la calidad, genera información que puede utilizarse para adoptar decisiones encaminadas a la mejora continua, y sus resultados pueden conducir a lograr la equivalencia internacional de títulos universitarios (SEA-CU, 2002).

Según Horruitiner (2006) la aplicación del sistema de evaluación y acreditación en la universidad cubana parte de asumir la calidad no desde el punto de vista de inspección de la calidad ni de aseguramiento, sino que se concibe como la gestión integral de la calidad; a lo que se refiere como el conjunto de acciones necesarias para avanzar hacia un patrón de calidad previamente convenido, dirigido a lograr la colaboración efectiva y eficiente de todas las partes que intervienen en dicho proceso, con el fin de alcanzar los objetivos generales previstos, en correspondencia con las proyecciones estratégicas de la organización.

El proceso de gestión integral se estructura en cinco etapas: autoevaluación, ajuste y mejora, evaluación externa, acreditación y reconocimiento; considerando la autoevaluación como el elemento central, ya que permite realizar un examen global, sistemático y regular de sus actividades y resultados, compararlos con un modelo o patrón de calidad, para conocer cuáles son sus principales fortalezas y debilidades y en correspondencia establecer su plan de ajuste y mejora.

Es evidente que para lograr resultados compatibles con el ideal de calidad que se tiene y en consonancia con los preceptos marxistas leninistas que ponen al hombre en el centro de las preocupaciones, resulta hoy necesario evaluar la calidad en función de las expectativas de los estudiantes, profesores, personal no docente, egresados y empleadores de los servicios que se brindan, en aras de ser más *pertinentes con las*

personas e incrementar los niveles de retención, compromiso, motivación, colaboración y satisfacción.

Conclusiones

La calidad es un concepto relativo, ya que depende del usuario del término y de las circunstancias en que se utiliza; así, en la educación superior existen diversos grupos de interés, como los estudiantes, el personal docente y no docente, los empleadores, la comunidad, el gobierno, cada uno de los cuales puede tener diferentes perspectivas sobre la calidad.

La evaluación es una actividad clave en la gestión de la calidad de los procesos universitarios, constituyéndose en una herramienta de transformación de la práctica educativa al promover la toma de decisiones en función de la mejora continua de todos los procesos.

En la actualidad existe en el ámbito universitario una tendencia a evaluar la calidad a partir del grado de satisfacción de los estudiantes, profesores, empleadores, y directivos, en aras de ser pertinente en relación a las necesidades de sus clientes internos y externos.

Bibliografía

1. Águila Cabrera, V. (s.a). El concepto de calidad en la educación universitaria: clave para el logro de la competitividad institucional. [Electronic Version]. *Revista Iberoamericana de Educación*. from <http://www.rieoei.org/deloslectores/880Aguila.PDF>.
2. Capelleras i Segura, J.-L. (2001). *Factores condicionantes de la calidad de la enseñanza universitaria: un análisis empírico*. Tesis en opción al Grado de Doctor. Universidad Autónoma de Barcelona. [Electronic Version]. from <http://www.tdx.cesca.es/TDX-0125102-101659/>
3. Chacón Moscoso, S. P.-G., José Antonio; Holgado Tello, Francisco Pablo; Lara Ruiz, Ángel (2001). Evaluación de la calidad universitaria: validez de contenido. [Electronic Version]. *Psicothema*, 13, 294-301. from <http://www.psicothema.com/pdf/451.pdf>.
4. Cong Hermida, M. (2008). La calidad en el contexto universitario [Electronic Version]. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. from www.eumed.net/rev/cccs/0712/mch.htm.
5. Garduño Estrada, L. R. F. L., Arturo. (1999). Estudio de la satisfacción del estudiante como indicador de la calidad de la enseñanza en las escuelas normales del estado de puebla [Electronic Version]. *Revista Iberoamericana de Educación*. from <http://www.rieoei.org/rie21a06.htm>.
6. Hernández Medina, C. A. (s.a). Calidad, Evaluación, Evaluación Institucional. [Electronic Version]. from <http://www.monografias.com/trabajos65/formacion-profesional-cubana/formacion-profesional-cubana2.shtml>.
7. Horruitiner Silva, P. (2006). *La Universidad cubana: el modelo de formación*. La Habana, Cuba: Editorial Félix Varela.

8. Illesca P, M. C. G., Mirtha; Diener O, Wilfred. (2006). Calidad en la formación de profesionales [Electronic Version]. from <http://www2.udec.cl/ofem/recs/anteriores/vol312006/art3106b.htm>.
9. Montilla Barreto, I. (2003). *La calidad de la enseñanza universitaria*. Tesis en opción al Grado de Doctor en Ciencias. Departamento de pedagogía, Universidad de los Andes, Trujillo, Venezuela. [Electronic Version]. from <http://www.tdx.cesca.es/TDX-0401104-093703/>
10. PUCP. (2003). Autoevaluación de carreras en la Educación Superior. Material de estudio. [Electronic Version]. from <http://delos.pucp.edu.pe/pucpvirtual/autoevaluacion/documentos/t1-3.pdf>.
11. Romainville, M. (1999). Evaluación de la calidad de la enseñanza en la Educación Superior [Electronic Version]. *Higher Education in Europe*, XXIV. from http://www.fceia.unr.edu.ar/labinfo/facultad/decanato/secretarias/desarr_institucional/bibliotecadigital/articulos_pdf_biblioteca_digital/bd_Doc_T-72.pdf.
12. Royero, J. (s.a). Contexto mundial sobre la evaluación en las Instituciones de Educación Superior [Electronic Version]. *Revista Iberoamericana de Educación*. from <http://www.unmsm.edu.pe/occaa/articulos/contexto.pdf>.
13. Serrano N, C. R. (s.a). Gestión estratégica de calidad de la formación en Instituciones de Educación Superior [Electronic Version]..
14. Tiana Ferrer, A. (1999). La evaluación de la calidad de la educación: conceptos, modelos e instrumentos [Electronic Version]. from <http://mt.educarchile.cl/mt/jjbrunner/archives/ponencia-tiana.pdf>.
15. Trujillo Barreto, N. A. (2008). *La evaluación de la calidad del desempeño investigativo de los docentes de las universidades pedagógicas*. Tesis en opción al grado científico de Doctora en Ciencias Pedagógicas. Departamento de formación Pedagógica General, Instituto Superior Pedagógico "Félix Varela y Morales" Villa Clara, Sancti – Spíritus. [Electronic Version]. from <http://revistas.mes.edu.cu/elibro/tesis/educacion-superior/9789591607454.pdf/view>
16. UNESCO. (1998). La educación superior en el siglo XXI: Visión y acción [Electronic Version]. *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior*. from http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm#declaracion.