

MODELOS ACADÉMICOS DE EVALUACIÓN Y MEJORA EN LA ENSEÑANZA SUPERIOR

Mario de Miguel Díaz

Universidad de Oviedo

Aunque la implementación de procesos relativos a la evaluación institucional en nuestras universidades es una cuestión relativamente reciente, ello no significa que constituya una novedad en el ámbito de la Enseñanza Superior. Al contrario, las instituciones universitarias siempre han estado sometidas —de una u otra forma— a procesos de evaluación y mejora como podemos comprobar a través de la literatura pertinente. Lo que sucede es que, como se han empleado términos diversos y conceptos distintos para identificar esta función, no es fácil captar la importancia y significado que han tenido estas actividades a lo largo del tiempo, máxime en el momento actual que utilizamos la misma terminología aplicada a organizaciones y contextos muy diferentes.

Procede, por tanto, que identifiquemos los modelos que podemos denominar «académicos», al ser utilizados en el ámbito de las universidades con la finalidad explícita de evaluar y mejorar la propia institución, frente a otros que podemos tipificar como «empresariales» dado que han surgido fundamentalmente en el mundo de las organizaciones mercantiles. La clarificación de los modelos utilizados en ambos ámbitos no sólo nos permite conocer su significado sino captar también que muchos de los conceptos evaluativos que actualmente utilizamos no son tan nuevos sino que constituyen una recuperación actualizada de procedimientos clásicos en nuestras instituciones. En ocasiones, tan sólo es un problema de actualización del lenguaje. Mejor aún, de matices en el uso del lenguaje.

De ahí que, conscientes de que la tipificación de lo que podemos denominar «modelos académicos de evaluación» constituye una cuestión abierta que no es fácil acotar, desde una perspectiva global procede agrupar los distintos procedimientos evaluativos utilizados tradicionalmente en nuestras instituciones universitarias en tres modelos básicos: la acreditación, la revisión de programas y la evaluación institucional. Las dife-

rencias entre estos tres modelos son suficientemente conocidas por lo que no exigen mayores comentarios.

No obstante, teniendo en cuenta la audiencia presente en esta sesión, procede recordar que podemos identificar cada uno de estos tres modelos utilizando para ello algunos parámetros de carácter técnico como son la finalidad que promueve la evaluación (sumativa/formativa), el criterio de evaluación utilizado (propósitos/normas), el procedimiento empleado para la obtención de las evidencias (indicadores/juicios), y la relación del agente evaluador con la institución (interna/externa). La caracterización de los «modelos académicos» constituye esencialmente una combinación o toma de posición ante estas alternativas que son las que constituyen los indicadores básicos de cualquier estrategia de evaluación en el ámbito de las organizaciones educativas.

Actualmente, como ya hemos avanzado, existe un intenso intercambio de propuestas y modelos de evaluación que se utilizan en otros ámbitos y que está generando cierta confusión terminológica. Esta confusión procede esencialmente de dos fuentes: de una parte, la aplicación de las teorías sobre la calidad al ámbito de las instituciones educativas y, de otra, la apuesta hacia la mejora de las prestaciones que tienen a su cargo las instituciones sociales. Calidad y mejora constituyen las claves que definen el reto de las organizaciones modernas y, consecuentemente, constituyen el marco de referencia en el que debemos situar los modelos de evaluación actuales. De ahí que sea necesario replantear cuál es la orientación y el significado que adoptan los modelos clásicos de evaluación en este nuevo contexto determinado por lo que se ha dado en denominar la «cultura de la calidad y la mejora».

Respecto al modelo de acreditación, la incorporación de la cultura de la calidad ha supuesto inicialmente una distinción entre los términos certificación y acreditación. La certificación alude al proceso por el que se garantiza que una organización reúne los requisitos establecidos de aseguramiento de la calidad. Aplicado al ámbito universitario otorgar una certificación a una institución o programa significaría comprobar que dicha institución o programa tiene establecidos unos adecuados procesos para asegurar la calidad. En la realidad, desde el punto de vista técnico, este modelo no difiere mucho de los procedimientos clásicos de revisión y autorización efectuada por organismos oficiales, sólo que ahora la realizan otras entidades autorizadas y con criterios establecidos desde el ámbito de la calidad.

La utilización actual del termino acreditación alude directamente al proceso de validación de las agencias de certificación. Con la acreditación se garantiza que la entidad que otorga certificados lo hace correctamente. Aplicado a las organizaciones educativas, «acreditar» significa que los procesos realizados para otorgar la certificación sobre una institución o programa se han realizado correctamente. De ahí que, en sentido estricto, podamos considerar por acreditación a todo proceso de evaluación externa realizado sobre una institución o programa orientado a comprobar si reúne los estándares establecidos con la finalidad de asegurar y mejorar la calidad.

La cuestión crucial a resolver fácilmente se intuye: ¿cuáles son los estándares que definen la calidad de una institución o programa en el ámbito universitario? En definitiva, como sucede en toda evaluación referida a normas, lo importante es llegar a establecer un conjunto de normas relevantes que sean aceptadas por todas las partes y

garantizar la credibilidad del evaluador u organismo que las utiliza. La simple utilización de normas que se emplean en otras organizaciones (normas ISO) no resuelve el problema.

De otra parte, los modelos conocidos como «evaluación institucional» también se han visto afectados por las teorías de la calidad. Tal como se refleja en la terminología al uso, durante los últimos años hemos pasado del término evaluación (assessment), al de evaluación de la calidad (quality assessment), para finalmente utilizar el concepto de asegurar la calidad (quality assurance). Este cambio no es una simple cuestión de léxico. La evaluación institucional no se puede limitar a establecer un control sobre la calidad de los productos y los procesos sino que tiene que abordar también de forma decisiva el análisis y valoración de los sistemas establecidos internamente para asegurar la calidad de ambos. El aseguramiento de la calidad (quality assurance) constituye, por tanto, el reto hacia el que se debe enfocar todo proceso evaluativo dada su conexión directa con los procesos de desarrollo y mejora.

Ahora bien, aunque todos parece que estamos de acuerdo en que el aseguramiento de la calidad constituye el reto del futuro ello no significa que se utilicen los mismos procedimientos metodológicos con este fin. Algunos entienden que modelos «racionales» basados en procesos de acreditación e indicadores pueden ser útiles desde el punto de vista político para asegurar la calidad de las instituciones. Otros consideran que los modelos más didácticos pueden resultar más operativos para que los agentes implicados en una unidad perciban las relaciones entre datos/evidencias y juicios de valor y, en consecuencia, tomen decisiones que les permitan establecer acciones de desarrollo y mejora, ya que si no implicamos al agente en la toma de decisiones y planificación de la mejora difícilmente podemos solicitar su colaboración en su ejecución.

En definitiva nos encontramos con dos vías diferentes —acreditación y evaluación institucional— orientadas hacia la misma finalidad. Ambos procedimientos tienen aspectos metodológicos comunes, pero sus diferencias son igualmente claras ya que la evaluación institucional se orienta a formular juicios, no veredictos (sí/no), no siempre está determinada por estándares y, fundamentalmente, se sitúa en el marco interno de autorregulación que se genera desde la propia organización. Frente a procesos externos de acreditación más o menos impulsados por corrientes empresariales, la evaluación institucional debe entenderse como una estrategia interna que posibilita un conocimiento directo de los puntos fuertes y débiles de una organización con el fin de contribuir a su mejora. En este caso, el criterio de referencia de la evaluación es la «adecuación a los propósitos» que definen o caracterizan la organización, lo que implica que estos hayan sido definidos previamente.

Así pues, la diferencia fundamental que se establece entre ambos procedimientos puede plantearse en términos de estándares frente a propósitos. No es lo mismo evaluar una institución o programa académico en función de unas normas de calidad establecidas por determinadas agencias u organismos autorizados, que estimar la adecuación de los procesos y la calidad de los resultados obtenidos por una institución en función de los objetivos que se propone alcanzar. Ambos modelos no sólo son diferentes sino que conducen a procedimientos e instrumentos evaluativos que también

son diferentes. La elección entre ambos modelos no es sólo una cuestión política sino también una opción técnica.

La implantación de procedimientos evaluativos en nuestras universidades contempla ambas modalidades. Inicialmente el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades (PNECU) ha promovido la incorporación de procesos de evaluación institucional en nuestras universidades utilizando una metodología cuyo eje principal eran las «metas» establecidas por la propia unidad evaluada. De esta forma, no solo apostamos por un modelo de evaluación concreto sino que entendíamos que didácticamente era el más oportuno para que las instituciones estimaran la necesidad de introducir procesos de racionalización de la gestión académica que son previos a todo proceso evaluativo (elaborar planes estratégicos, establecer objetivos y perfiles en cada titulación, establecer protocolos relativos a la gestión académica, etc...). Este ha sido nuestro propósito aunque no podamos decir que ha sido plenamente cubierto.

El momento actual es otro. Presionados por una mayor exigencia de rendir cuentas, mejorar las prestaciones e informar a la sociedad, el reciente Decreto sobre el Plan de la Calidad de las Universidades (PCE) marca un giro significativo en este proceso ya que enfoca todas las estrategias evaluativas a implantar desde la perspectiva de las teorías actuales sobre la calidad basadas en la competitividad y satisfacción de los clientes. De alguna forma se podría decir que el cambio de Plan supone un cambio de enfoque: de una evaluación referida a propósitos a una evaluación determinada por normas establecidas a partir de las teorías sobre calidad aplicables a las instituciones universitarias. Ello implica, igualmente, un giro en relación con los modelos ya que, frente al modelo anterior del PNECU que se centraba sobre la evaluación institucional, la propuesta actual incluye iniciar simultáneamente otros procedimientos basados en modelos de acreditación y utilización de indicadores.

En resumen, nos encontramos en una encrucijada que no tiene fácil solución. Mientras que los gobiernos y la sociedad nos impulsa a evaluar las instituciones universitarias con modelos evaluativos similares a los que se utilizan en otras organizaciones sociales, nuestra institución se resiste al no tener incorporados los procedimientos básicos de autorregulación interna que permiten evaluar y mejorar la calidad de sus prestaciones, es decir: la planificación estratégica, la evaluación institucional y la gestión basada en criterios de aseguramiento de la calidad. Necesitamos, por tanto, incorporar con urgencia estas estrategias, así como el resto de las técnicas de gestión que nos permiten el aseguramiento de la calidad en nuestras instituciones. Quizás, en estas cuestiones, los académicos en vez de enseñar deberemos aprender de otros.