

Revista Diálogo Educacional

ISSN: 1518-3483

dialogo.educacional@pucpr.br

Pontifícia Universidade Católica do Paraná

Brasil

L'ÉCUYER, Jacques

LA EVALUACION EN LA ENSEÑANZA SUPERIOR

Revista Diálogo Educacional, vol. 2, núm. 4, julio-diciembre, 2001, pp. 1-26

Pontifícia Universidade Católica do Paraná

Paraná, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=189118183016>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

# LA EVALUACION EN LA ENSEÑANZA SUPERIOR

*Prof. Dr.Jacques L'ÉCUYER\**

## ***Primera parte***

### ***Introducion***

Durante las últimas décadas, varios factores hicieron que las universidades tuvieran que preocuparse mucho más de la calidad de sus actividades . La causa principal parece ser la necesidad de fortalecer las instituciones y los sistemas de enseñanza superior a raíz de la rápida expansión de las últimas décadas; expansión que se hizo a un ritmo muy acelerado, creando programas nuevos y establecimientos nuevos. Muchos, dentro de los círculos académicos y fuera de ellos, se preguntan cual es el valor de la instrucción y consideran que se hace necesario preocuparse al presente para asegurar la calidad.

Los costos, cada vez más elevados de la enseñanza superior, explican también el interés en la calidad de los servicios manifestado por quienes han de sufragarlos: su preocupación actual es asegurarse de que los fondos se inviertan en actividades de calidad y, además, de que las sumas asignadas se utilicen de manera eficiente. También para los dirigentes y el profesorado de las instituciones, es importante conocer el valor real de sus actividades para administrar bien sus fondos y corregir sus debilidades.

A esos factores se agregan ahora presiones externas relacionadas con el papel más importante que desempeñan los establecimientos de enseñanza superior en el desarrollo de una economía nacional competitiva. Las naciones son las que exigen a sus establecimientos que produzcan egresados que puedan formar una fuerza laboral competente y bien equipada para enfrentar los retos de una economía basada en el conocimiento y la tecnología .

La multiplicación de los intercambios internacionales plantea problemas especiales en la educación superior. En los países industrializados, los programas que hacen posible la movilidad, como ERASMUS en Europa, han traído consigo el desarrollo de relaciones bilaterales entre las universidades participantes, la elaboración de programas especiales con etapas que tienen lugar en las

---

\* Documento de Trabajo Taller MEJORAMIENTO de las INSTITUCIONES de EDUCACION SUPERIOR. UNL/AUGM, Núcleos Planeamiento e Evaluación , Santa Fe, Argentina, nov.1998

diferentes universidades y la generalización de los sistemas de convalidación de estudios. Esos programas de movilidad requieren que las universidades participantes tengan mecanismos eficaces para garantizar la calidad.

La internacionalización de las pautas es otra consecuencia de la multiplicación de los intercambios. Esta internacionalización se lleva a cabo de muchas maneras y con consecuencias diversas. En el campo profesional, las normas de calidad frecuentemente se generalizan mediante acuerdos entre las agrupaciones profesionales y los organismos de aprobación asociados a ellas, como es el caso de ingeniería. Acuerdos internacionales como el GATT o los acuerdos de libre comercio pueden también conducir al establecimiento de normas, como en el campo de la contabilidad. Esto puede tener consecuencias importantes para los programas de formación profesional que deben satisfacer esas normas para ser reconocidos como programas de calidad. Por otra parte, donde no existen organismos profesionales, o, si existen, no han celebrado acuerdos, algunas universidades, generalmente las mejores, han juzgado deseable obtener el reconocimiento de organismos reconocidos de otros países.

Estos factores constituyen otras tantas razones para interesarse en la calidad de la enseñanza superior; y representan al mismo tiempo otros tantos hitos para los sistemas de esta enseñanza .

Como garantizar la calidad de universidades y sistemas que deben servir a un número de estudiantes siempre en aumento?

Cómo garantizar que los fondos que se inviertan lo sean en la forma más eficiente posible? Cómo garantizar que los programas de formación profesional respondan a las pautas internacionales ? Cómo garantizar que los establecimientos docentes produzcan el tipo de egresados que necesita la sociedad? Estas son interrogantes que están en el meollo de los esfuerzos, que se ven en todas partes del mundo, para encontrar la manera de controlar y garantizar la calidad en la educación superior.

### ***El concepto de calidad en la educación superior***

Como sabemos, Calidad es un concepto relativo, primero para quien hace uso del término, segundo, de acuerdo con las circunstancias, pero tercero y fundamental porque la calidad puede ser vista en términos absolutos casi como un ideal y, por lo tanto como un conjunto de valores altamente subjetivos. Podemos describir algunas categorías del concepto Calidad, siguiendo para ello la clasificación de Harvey y Green (1993) : calidad vista como excepción, como perfección, como aptitud para un propósito, como "valor por dinero", y como promotora de transformaciones.

La calidad como excepción parte de la noción tradicional de que la calidad es algo especial.

Esta categoría presenta, sin embargo, algunas variantes que conviene estipular. La primera de esas variantes es la propia noción de calidad como algo diferente, excepcional. Este concepto no parece de adecuado para considerar la calidad de la educación superior ya que no provee criterios definidos para establecer su existencia. La segunda variante es la calidad traducida en excelencia, es decir, por encima de los estándares más altos. En este terreno conceptual, Astin (1990) señala que la excelencia a menudo es juzgada por la reputación de la institución y el nivel de sus recursos. Advierte, sin embargo, que excelencia también involucra los elementos de salida del sistema bajo consideración y puede ser definida como hacer bien las cosas adecuadas. La tercera variante, calidad como el haber alcanzado un mínimo estandarte establecido, es casi como el resultado de un proceso de control de calidad de acuerdo con un patrón preestablecido.

En segundo lugar, el concepto de calidad como perfección o consistencia, que está intrínsecamente ligado a la noción de “cultura de calidad” e implica una filosofía de prevención en vez de inspección. Una cultura de calidad es aquella donde todos en la organización son responsables por la calidad y por lo tanto la calidad es responsabilidad de todos, no solamente de los “controladores de calidad”.

El concepto de calidad como valor por dinero, se centra en el criterio de “accountability” o de obligación de rendir cuentas. Se vincula con la interacción de las fuerzas del mercado, con conceptos como “oportunidad” y “competitividad”(aunque más exactamente se trata de competencia). La efectividad es analizada en términos de mecanismos de control, resultados cuantificables y evaluaciones de la enseñanza y la investigación bajo la idea de retirar recursos al desempeño mediocre y estimular, en cambio, la búsqueda de lo mejor. Bajo este concepto de calidad, los indicadores de desempeño (casi mayoritariamente cuantitativos y establecidos por relaciones del tipo insumo-producto) son intensamente utilizados, por lo que las técnicas estructuradas en base a indicadores requieren una consideración detallada de los mismos.

En cuarto término, la calidad como aptitud para el logro de un propósito, concepto que tiene implícita una definición bastante funcional de la calidad. Esta es juzgada en relación con la forma en que algo se aproxima a un propósito; si se realiza aquello que ha sido diseñado, entonces hay calidad. Es un enfoque que tiene implícito una idea de evolución ya que los propósitos pueden presentar cambios a través del tiempo, requiriéndose una evaluación constante. Esto lo hace utilizable para analizar la calidad de la educación superior en distintos niveles. Bajo este criterio, una institución de alta calidad es aquella que señala claramente su misión o propósito y es eficiente y efectiva en el logro de los objetivos

que se ha propuesto. El problema se traslada a determinar cómo sabe la institución que está cumpliendo la misión que se propuso y allí es donde la autorregulación ofrece herramientas en tal sentido. En la autorregulación no se trata de establecer estándares o especificaciones contra los cuales medir el desempeño . Se trata de verificar que existan mecanismos, procedimientos y procesos que permitan asegurar que la calidad deseada, sea como sea que se la defina y se mida, es efectivamente entregada.

Por último, la concepción de la calidad como transformación está basada en la noción de cambio cualitativo. Parte de concebir a la educación no sólo como un servicio a un cliente sino que también en un proceso continuo de transformación de los actores involucrados , sean estos docentes , estudiantes o investigadores . Se centra en un concepto del estilo “valor agregado”, como una medida del enriquecimiento que implica la experiencia educacional en relación con las habilidades y destrezas de los estudiantes, así como el impacto” que la institución superior genera a nivel de la producción de conocimiento y de la transferencia de tecnología. Un elemento significativo del concepto de calidad como transformación es el poder que otorga a los estudiantes, ya que involucra al estudiante en el proceso de toma de decisiones que afecta a su propia transformación.

Como se puede ver la calidad puede definirse de muchas maneras, pero es el concepto de calidad como aptitud para el logro de un propósito que parece lo más rico y mejor adaptado a los fines de mejoramiento de la enseñanza superior. Además este concepto puede abarcar otros aspectos del concepto de calidad, por ejemplo el concepto de calidad como transformación que depende mucho de los objetivos perseguidos por los que ofrecen la enseñanza, es decir de la misión que se ha establecido la institución y del tipo de programa académico. Desde ahora, vamos a utilizar esta definición de calidad.

### ***Evaluar la calidad***

En su libro “Assessment for Excellence”, ASTIN describe la educación como un proceso donde los admitidos, con sus cualidades . son los ingredientes y los egresados, con sus capacidades, cultura, actitudes y conocimientos, son los resultados. En este sentido, evaluar es realmente medir el impacto de una institución y sus programas educativos sobre el desarrollo de los estudiantes y tratar de determinar hasta qué punto han desarrollado las competencias que la institución quiere que desarrolle. Así entendida, la evaluación es un instrumento que las universidades responsables utilizan para asegurarse de que sus procesos

educativos permiten el desarrollo óptimo de sus estudiantes, corregir sus debilidades y hacer mejor lo que hacen. En otras palabras , la evaluación es un instrumento normal de gestión y su primer objetivo es el mejoramiento de la educación , no es un mecanismo para sancionar.

Pero el proceso educativo es complejo y muchos factores influyen sobre su resultado.

Algunos tienen que ver con los admitidos, por ejemplo sus cualidades o su preparación, otros con el proceso académico mismo o el ambiente institucional, otros con el comportamiento de los estudiantes y la práctica de docentes, etc. Por eso no se puede evaluar al tomar solamente la medida de los resultados, es importante tomar en cuenta esos diferentes factores para entender bien las causas de las debilidades y problemas que se pueden observar y elegir medios para mejorar el proceso educativo.

De las ideas precedentes, como de nuestra definición de la calidad, podemos deducir los puntos siguientes:

- 1) Antes de evaluar es necesario conocer los fines del proceso educativo, es decir, se debe saber cuáles son la misión de la institución y los objetivos de sus programas académicos. Es respecto a esta misión y esos objetivos que se hará la evaluación . Eso puede parecer trivial, pero a menudo las universidades que hacen una evaluación por primera vez se dan cuenta que no tienen objetivos claros y precisos. La determinación del perfil del egresado es frecuentemente uno de los resultados mas interesantes de la evaluación de un programa o de una institución.
- 2) Los programas académicos están en el corazón de la experiencia educativa de los estudiantes y por eso es necesario evaluarlos individualmente bajo sus diferentes aspectos: pertinencia, coherencia, eficacia, docencia, recursos, etc. Aún cuando las interacciones individuales de los estudiantes con sus profesores son esenciales,” la consideración más importante en la evaluación de la calidad tiene que englobar la totalidad y no solamente las partes, precisamente los beneficios que los estudiantes reciben de la totalidad del programa, y no solamente la satisfacción de sus interacciones con profesores individuales”, como lo escribía Becher. Otros autores Pascarella y Terezini, mostraron que uno de los indicadores más seguros del desarrollo de los estudiantes y del progreso de sus conocimientos es la naturaleza y la coherencia de sus experiencias en el programa. Dill

añadía : el grado de integración de los programas académicos y los procesos para garantizar la calidad dentro de las universidades son realmente importantes. .. Entre las causas usuales de variación de la calidad se encuentran el interés personal, la especialización y la separación funcional que impiden a los individuos integrar su trabajo dentro de un conjunto más cohesivo y de mejor calidad”.

- 3) Es importante no contentarse con indicadores sobre los egresados para juzgar la calidad de un programa o institución . La institución que se interesa solamente por los resultados no puede encontrar sus puntos flacos y mejorarse antes que sus resultados sean malos. Por eso es necesario recoger otros indicadores, por ejemplo sobre las características de los admitidos, el progreso de los estudiantes, la calidad de los recursos humanos y materiales. Pero los indicadores de por sí no son medidas de la calidad de un programa o institución. Es preciso examinar el programa y la institución a la luz de los indicadores antes de emitir un juicio sobre su valor. Un programa puede ser de mala calidad aún cuando los profesores sean de alta calidad, por ejemplo si trabajan aisladamente, o si el programa no tiene objetivos claros y pertinentes que los profesores comparten, o si los cursos son articulados mal.
- 4) Es capital reconocer que la calidad debe ser garantizada ante todo por las instituciones mismas, es decir que deben poder medirla y tener un proceso para corregir las debilidades. Los organismos externos de evaluación no están allí para reemplazar a las instituciones docentes, sino para garantizar que éstas cumplan bien con esa responsabilidad y, si es necesario, para ayudarlas a cumplirla mejor.
- 5) El proceso educativo es un proceso colectivo donde los participantes no son solamente ejecutantes, sino que también individualmente toman decisiones y desempeñan un papel importante. Por eso, los programas y las instituciones de alta calidad se caracterizan por su cohesión y integración y tienen mecanismos para fomentar la colaboración y el trabajo de conjunto y para continuamente mejorar la calidad de sus actividades. Esto supone que existe dentro de esas universidades y de su personal una preocupación compartida de la calidad y la costumbre de evaluar regularmente sus actividades para mejorarlas, es decir que existe una cultura de evaluación.

## ***Evaluacion, acreditacion y planeamiento***

Es necesario ahora definir más precisamente la evaluación, distinguirla de la acreditación y establecer sus vínculos con el planeamiento. Se toma como punto de partida concepto de autores que entienden a la evaluación como un proceso de autorregulación de las instituciones a través del análisis permanente de sus procesos, para verificar si funcionan bien o producen los resultados esperados. Se la puede entender también como una función de control indispensable en cualquier proceso de administración donde se planifique, organice y ejecute. En consecuencia, la evaluación de procesos y resultados es una función inherente a una institución de educación superior.

La esencia del proceso de toma de decisiones en una institución como la universidad requiere que la evaluación tenga como sujetos a los distintos actores de la toma de decisiones, que no son solamente los miembros de los consejos directivos, o los integrantes de la conducción, sino también los directamente involucrados en los procesos académicos sustantivos docentes, estudiantes y administrativos. Se espera que esta evaluación guarde una adecuada coherencia con el proceso de planeamiento estratégico; por lo tanto, se requiere que involucre no sólo los actores internos y que se sustente sobre información interna sino, fundamentalmente, que incorpore información desde el medio externo, lo que se logra involucrando a graduados, empresarios, empleadores, pares externos, y otras personas relevantes de la sociedad . En consecuencia, no son sólo docentes y estudiantes quienes emiten un juicio valorativo sobre el quehacer de la institución . También lo hacen egresados, pares externos, empleadores, personas relevantes del medio socio-económico-cultural, funcionarios del sector, etc.

Hacer un juicio valorativo implica posicionarse en un concepto de calidad por un lado y, por otro, realizar un contraste entre lo que se evalúa y un estándar, por lo tanto, cualquier metodología de evaluación tiene implícito un concepto de calidad y una forma de realizar dicho contraste. Cuando la evaluación se hace totalmente bajo la autoridad y control de la institución, hablamos de autoevaluación y, como lo dijimos, es una función normal de una institución de educación superior. Pero, sólo la autoevaluación usualmente no permite que las instituciones den cuenta creíblemente a la sociedad o aseguren el valor de sus títulos. Por eso, en muchos países, existen agencias externas que completan la autoevaluación por una visita para validarla y emitir su propio juicio sobre el programa académico o la institución.

Frecuentemente esas agencias tienen estándares o normas y requieren que la autoevaluación se haga dentro de un marco general que han establecido. El término acreditación que utilizan unas agencias significa que las instituciones

o programas académicos cumplen con sus estándares y normas. La acreditación no se da para siempre, periódicamente (usualmente entre 5 y 10 años) la institución acreditada tiene que mostrar que cumple con las exigencias de la agencia. Lo hace al realizar su autoevaluación y recibir la visita de la agencia.

La acreditación está tomando una importancia creciente en el mundo profesional. La multiplicación de los intercambios y acuerdos entre países hace necesaria la presencia de normas internacionales para garantizar la competencia de los profesionales. En el campo de la ingeniería por ejemplo, agrupaciones profesionales de países como Inglaterra, Canadá, Estados Unidos han firmado acuerdos que permiten el reconocimiento del trabajo de ingenieros egresados de programas acreditados.

Tanto desde el punto de vista técnico como político, todo proceso de evaluación de calidad debería formar parte de y encontrarse articulado con el proceso de planeamiento y desarrollo institucional que se dé en la propia institución . Un proceso de planeamiento así concebido constituye de un modo de abarcar con mayor profundidad el diagnóstico institucional que hace estrategias en sostenimiento del proceso de cambio institucional de forma de alcanzar un sustantivo aumento de la calidad de la enseñanza, una flexibilizada oferta educativa , una fuerte interrelación entre enseñanza e investigación, la progresiva incorporación de ésta al currículum universitario; la diversificación de las formas de financiamiento a través de un estrechamiento de las relaciones universidad-empresa, el desarrollo del postgrado en todas sus variantes, para retroalimentar al sistema académico-científico de recursos humanos, altamente capaces de generar conocimiento y al sistema económico-social de profesionales capaces de producir transformaciones necesarias.

Así entendida, la evaluación institucional se inscribe, entonces, en el proceso de planeamiento estratégico. Las diferentes acciones evaluativas y de planeamiento se sustentan en un conjunto de criterios y fundamentos que definen el contenido y el tipo de procesos a desarrollar en la institución, a saber:

- Toda política y toda metodología de evaluación institucional universitaria sólo cobran pleno sentido en el marco más amplio de una política y una metodología de planeamiento estratégico y participativo. Se trata de procesos inseparables, aunque en determinado momento pueda predominar temporalmente uno de ellos, en términos de fase de trabajo en una sucesión permanente y abierta.
- Tanto el planeamiento como la evaluación son instrumentos para el mejoramiento de la calidad académica y de la gestión universitaria y,

por ende, deben generarse en la base misma donde se produce, transmite, apropia y distribuye socialmente el conocimiento, propiciándose la participación efectiva de los actores universitarios, con sus lógicas y sus experiencias comunes y peculiares.

- El planeamiento y la evaluación pueden ser instrumentos apropiados para equilibrar y combinar el tratamiento de los problemas comunes de la institución con la imprescindible sensibilidad para con las legítimas especificidades existentes en las distintas áreas de actuación y unidades organizativas de la Universidad.
- La puesta en marcha de estos procesos debe beneficiarse con el aporte de los más variados insumos, ya sean de tipo teórico y epistemológico o técnicos y metodológicos, disponibles en los distintos ámbitos universitarios (Unidades Académicas, Secretarías del Rectorado, Órganos colegiados de gobierno, Claustros, etc.).
- Las políticas de planeamiento y evaluación y sus concreciones operacionales deben tener en cuenta que ambos procesos constituyen actos de poder, ejercicios que requieren de la legitimidad política, definida por la decisión de los órganos democráticos y colegiados de gobierno de la Universidad.

### ***Desarrollar una cultura de evaluación***

Puesto que la educación es un proceso colectivo y que son numerosos los que participan en la tomas de decisiones, es necesario que la preocupación de la calidad sea compartida por la mayor parte de la comunidad universitaria y que, por ende, haya una amplia participación en las evaluaciones que realiza la institución. Pero, frecuentemente, los profesores acogen con recelo o escepticismo la evaluación o la ven como una operación burocrática. Resulta que no se involucran mucho en la operación y no aprovechan esta ocasión para mejorar sus actividades. La institución pierde una herramienta muy eficaz para aumentar y garantizar la calidad de su enseñanza y de su investigación.

Nunca es sencillo implantar la costumbre de realizar evaluaciones exitosas y fructíferas, pero sin la participación del profesorado, es casi imposible. Por eso, es esencial tomar medidas para vencer su resistencia y desarrollar lo que se llama una cultura de evaluación.

Uno de esos es la elaboración desde el principio de una política que sitúa claramente el papel de la evaluación y su desarrollo. Tal política constituye un punto de referencia para los participantes en una evaluación. Además, las discusiones durante la elaboración de la política permiten explicar los objetivos de las evaluaciones, aclarar los puntos oscuros, disipar los temores, y encontrar las modalidades más adaptadas al ámbito de la institución. Desarrollar una política de evaluación puede ser un instrumento muy eficaz para difundir una cultura de evaluación dentro de una institución.

## ***Segunda Parte***

En esta parte, vamos a suponer que queremos realizar evaluaciones de programas en una universidad donde no hay ninguna cultura de evaluación, ni siquiera una cierta práctica de evaluación. En este caso en primer lugar, es necesario explicar los objetivos de la evaluación y buscar con los miembros de la comunidad universitaria modalidades que convendrán generalmente. Lo haremos al elaborar una política de evaluación. Después tendremos que desarrollar guías para enmarcar las evaluaciones y ayudar a los que participarán en ellas. Esas guías contendrán información sobre las etapas de la operación y los criterios que se usan normalmente. En tercer lugar, será necesario capacitar a los que tendrán la responsabilidad de las evaluaciones. Finalmente, será preciso preparar la visita de expertos externos. Si la evaluación requiere que haya tal visita, como en el caso de la acreditación.

### ***Elaborar una política de evaluación***

Una política de evaluación constituye el punto de referencia y el marco general de las evaluaciones. Contiene las dimensiones y orientaciones principales del proceso de evaluación. Antes de definir el contenido de esta política, es útil reflexionar un poco sobre las condiciones que permitan realizar evaluaciones fructíferas y las características de tales evaluaciones. Esas condiciones son un liderazgo fuerte y eficaz, una participación amplia y al respecto de principios deontológicos. En cuanto a las características, son la utilidad, la factibilidad y el rigor.

#### ***El liderazgo del proceso***

Por un liderazgo fuerte se requiere decir que es fundamental que las autoridades de la institución se comprometan a procurar que la autoevaluación

se desarrolle en condiciones óptimas y tenga éxito. Esto supone que consideran que el proceso es de gran importancia, dar a conocerlo y actúan de manera consecuente. Deben proporcionar recursos adecuados para permitir que el proceso se lleve a cabo y dar acceso fácil a la información necesaria. También deben discutir con los profesores y profesionales de la institución con el fin de explicar que el proceso tiene como objetivo el mejoramiento y no la sanción, que es un proceso colectivo donde la opinión de los profesores es capital , que pueden examinar áreas de problemas sin temor a sanciones y que las conclusiones tendrán una alta prioridad en la institución . Por liderazgo eficaz se quiere decir que decir que es importante que el proceso de autoevaluación sea manejado por una persona que se dedica a su éxito y que por lo tanto está convencida de su importancia. Esta persona también debe tener la capacidad de movilizar a los profesores y a otros participantes. Por supuesto, debe tener el apoyo constante de los dirigentes. Ni qué decir tiene que esta persona debería tener experiencias, al menos conocimientos, en el campo de la evaluación.

#### *La participación en el proceso*

Para que sea fructífera, la autoevaluación debe contar con una participación a amplia de los que participan de la vida de la institución, o en las actividades del programa. No puede ser una iniciativa individual. En particular, la participación de los profesores es crucial, pues tienen la competencia profesional y además es necesario convencerles para que haya cambios duraderos. La participación de los estudiantes es también importante. Brindan un punto de vista diferente que puede ayudar a identificar y analizar los problemas y descubrir soluciones. Otras personas pueden traer comentarios interesantes, como los graduados y los empleadores.

Sus opiniones pueden tener un peso muy importante. Y en algunos casos hay que reunirles.

#### *Los principios deontológico*

Es necesario que las evaluaciones se lleven a cabo respetando los principios normales deontología. En particular, hay que evitar la divulgación de informaciones nominativas, y prevenir los conflictos de interés.

#### *Las características de evaluaciones fructíferas*

Hay algunas características de las evaluaciones que ayudan mucho a hacer que sean afectadas y, por consiguiente, a desarrollar una cultura de evaluación. Puedo enumerar tres: La utilidad, la factibilidad y el rigor. Una evaluación es útil si da resultados tangibles: plan de desarrollo realista seguido

por acciones concretas; reconocimiento mas claro y amplio de la calidad de la institución o del programa. Es obvio que si las evaluaciones no tienen resultados , rápidamente la gente va a desinteresarse de ellas. Cuando hablo de factibilidad, quiero apuntar que es importante que la amplitud de la evaluación sea realista y pueda realizarse con los recursos disponibles en un tiempo razonable. Evaluaciones que requieren un tiempo demasiado largo o recursos demasiados son usualmente poco útiles. El rigor es una condición de credibilidad. Sin rigor es poco probable que la evaluación tenga la confianza de los que deben realizar las acciones necesarias para que haya mejoramiento. Es decir, que los datos y métodos deben ser justos, claros y, en la medida de lo posible compartidos por todos.

### *El contenido de una política de evaluación*

Una política de evaluación normalmente contiene los elementos siguientes:

**1) Los objetivos de las evaluaciones.** Es muy importante que los objetivos sean claros para todos y que el objetivo fundamental sea el mejoramiento de la calidad. Los participantes deben entender que el proceso de evaluación es un instrumento para mejorar, no para seleccionar o eliminar, que pueden examinar áreas de problemas sin temor a sanciones y que las conclusiones tendrán una alta prioridad en la institución.

Se pueden añadir otros objetivos tales como garantizar públicamente la calidad de la educación o la equivalencia de los títulos, como lo hacen las agencias de acreditación en muchos países. Pero es importante no mezclar objetivos, como objetivos de racionalización , que suscitan una competencia fuerte entre las unidades que realizan evaluaciones. Cuando hay competencia, es difícil obtener que las evaluaciones se hagan con transparencia y rigor y sin complacencia.

### **2) Los principios deontológicos**

La inclusión de principios deontológicos dentro de una política de evaluación da más credibilidad al objetivo fundamental de mejoramiento de la calidad de la educación y permite calmar las inquietudes de los que temen que las evaluaciones sean la oportunidad de evaluación individual o de ajuste de cuentas.

**El reparto de las responsabilidades:** Una política de evaluación debe prever quien se encargara de cada etapa de las evaluaciones desde la decisión de evaluar un programa o una unidad académica hasta la realización del plan de acción que seguirá.

Usualmente, la evaluación de un programa se hace bajo la responsabilidad de la unidad que tiene la responsabilidad de este programa. En efecto, es casi imposible realizar evaluaciones eficaces de programa sin pasar por la autoevaluación

de la unidad responsable del programa. Eso viene de que, para obtener resultados importantes y duraderos, es siempre necesario que los profesores participen activamente en la evaluación. Los profesores son profesionales de la docencia y especialistas de la evaluación de las disciplinas que enseñan. Si no están convencidos que hay problemas y es necesario cambiar, será muy difícil generar mejoramientos durables. Eso quiere decir que deben tomar parte en el proceso de identificación de problemas y en la búsqueda de soluciones. Pueden hacerlo al realizar la autoevaluación.

Hay razones que explican porqué la autoevaluación por la unidad responsable del programa es tan importante. Primero, la autoevaluación permite que sus miembros emitan el primer juicio sobre el programa. Como el informe de autoevaluación constituye el punto de partida de la evaluación, es obvio que el punto de vista de los profesores tomará una importancia considerable en el proceso. Eso es un argumento serio para convencerles de participar. Segundo, la autoevaluación permite que el programa sea evaluado al partir de la práctica de la unidad, es decir de su proyecto educativo, sus métodos pedagógicos, sus pautas internas, sus recursos. De esta manera, se puede evitar la uniformidad y el programa puede conservar sus características propias.

Normalmente, es necesario formar un pequeño comité para llevar a cabo la autoevaluación. Este comité tiene como mandato elaborar el plan de la autoevaluación, reunir las informaciones necesarias, recoger las opiniones de todas las personas interesadas, analizarlas respecto a las cuestiones de la autoevaluación, emitir un primer juicio teniendo en cuenta las opiniones de sus colegas y preparar el informe de autoevaluación que puede contener recomendaciones para corregir los problemas encontrados. El comité incluye algunos profesores de la unidad responsable del programa. Puede incluir también estudiantes, profesores de otras unidades, profesionales, egresados, personas relevantes del medio externo, etc.

Es importante que las responsabilidades de las autoridades y organismos dirigentes de la institución sean también claramente definidas. Dadas sus funciones en la repartición de los recursos y su responsabilidad de garantizar el funcionamiento de la institución, es usual que las autoridades aprueben el plan de autoevaluación y den su opinión sobre el informe de autoevaluación. Deben participar en la elaboración del plan de acción que seguirá y usar los medios necesarios para que se realice. Es posible que tengan que intervenir si las autoevaluaciones no se hacen correctamente, pues tienen que cuidar de su buen desarrollo. El papel de organismos como la Comisión de Estudios y la Junta Directiva debe también ser bien delimitado y concordar con su función en la universidad.

Para que una cultura de evaluación se implante en una institución y que las evaluaciones sean fructíferas, es usualmente necesario que haya algunas personas capacitadas en el campo de la evaluación y encargadas de ayudar a las unidades que realizan su autoevaluación. Vale la pena definir bien el papel de estas personas y delimitar sus responsabilidades teniendo en cuenta la cultura institucional. En ciertos casos, solamente asesoran. En otros, participan en el comité que realiza la autoevaluación y son las que escriben el informe final.

La base de datos: Es útil dar en la política informaciones sobre los datos disponibles y los que los evaluadores deberían recoger y utilizar. Frecuentemente, la institución misma se encarga de tener al día los datos más importantes como el número de graduación, las diferentes calificaciones de los docentes, etc. Datos como los precedentes permiten que la institución siga la evolución de sus programas de estudios e intervenga si es necesario, por ejemplo, pidiendo que la unidad responsable de un programa que da muestras de debilidad inicie su evaluación. Forman parte de las informaciones que una universidad que se preocupa de la calidad debería continuamente tener al día.

El marco general del proceso de evaluación: El marco general contiene usualmente informaciones sobre la manera de realizar la evaluación, los aspectos que se deben analizar y los criterios que se deben utilizar, el contenido general del informe final y el tiempo que tiene la unidad para realizar su autoevaluación. Puede contener también regulaciones sobre la composición del comité de autoevaluación, personas que hay que encontrar para recoger su opinión, etc. Se puede dividir una evaluación en tres partes: la elaboración de un plan de realización, la realización misma del la evaluación y el seguimiento de la evaluación.

La elaboración del plan de realización usualmente parte de un análisis preliminar que permite precisar un poco la naturaleza y el tamaño de los trabajos que habrá que hacer. Datos procedentes de la base de datos, percepciones de los profesores, dirigentes y estudiantes pueden ayudar a describir sumariamente la situación del programa y sacar los aspectos que deberán ser examinados a fondo. La aprobación de este plan por los dirigentes permite que ejerzan el liderazgo necesario para que la evaluación sea fructífera. Es posible en el marco general un plan típico que toma la forma de una guía general de evaluación. Dada su importancia, vamos a describir con detalle esta guía en la sección siguiente.

La política usualmente tiene informaciones sobre la manera de realizar la evaluación. Pueden añadirse a los instrumentos para recoger datos, modos de participación de personas o organismos, recurso a expertos externos, etc. También la política prevé la duración máxima de la evaluación, el contenido del informe y su camino hasta su adopción. La política indica cómo se prepara el plan de acción que sigue la evaluación y se integra a la planificación a la institución. Precisa

también las regulaciones de difusión del informe que deben ser conformes con los principios deontológicos.

La periodicidad de las evaluaciones: Es importante que cada actividad de la universidad sea evaluada dentro de un espacio de tiempo determinado. La política debe precisar este espacio y también indicar razones que pueden occasionar la indicación de la evaluación de una actividad o unidad.

### ***Desarrollar guías***

Además de su política de evaluación o dentro de esta política, las universidades habitualmente tienen una guía general para realizar la autoevaluación. Esta guía delimita precisamente el marco dentro del cual se debe realizar la autoevaluación y permite orientar la reflexión de los que participarán. Contiene habitualmente informaciones para llevar a cabo el proceso y sugerencias para sea un éxito. También contiene las cuestiones que deben ser examinadas. Esas cuestiones son frecuentemente presentadas en forma de pautas de buena práctica educativa o de características que muestran programas de calidad. Los que realizan la autoevaluación deben analizar su situación, describirla con precisión y después emitir un juicio al compararse con la pauta o característica propuesta en la guía.

#### *Los criterios:*

En su guía de evaluación, una universidad da indicaciones sobre la metodología que utiliza en sus evaluaciones y precisa los criterios y características que le sirven para apreciar el valor de sus programas y que deben guiar a la unidad en su autoevaluación. Por ejemplo, en su guía general, una universidad podría indicar que evalúa sus programas según los seis criterios siguientes:

- La pertinencia del programa
- la coherencia del programa
- el valor de los métodos pedagógicos y del apoyo a los estudiantes.
- la adecuación de sus recursos humanos, materiales y financieros.
- la eficacia del programa
- la calidad de la gestión del programa.

#### *Las características*

Bajo cada uno de esos criterios, la universidad formula unas características en relación a las cuales invita a la unidad a emitir un juicio. Por ejemplo, la pertinencia de un programa puede ser analizada desde la perspectiva de preparación

del mercado de trabajo, de preparación a la vida en sociedad y de la atención dada a las necesidades de los estudiantes. Las tres características correspondientes son las siguientes.

1. Los objetivos, el nivel y el contenido del programa de estudios son conformes a las expectativas y las necesidades del mercado de trabajo.
2. Los objetivos, el nivel y el contenido del programas de estudio toman en cuenta las expectativas generales de la sociedad.
3. Los objetivos, el nivel y el contenido del programa de estudios toman en cuenta las expectativas de los estudiantes.

La evaluación se hace al comparar el estado del programa con cada uno de esas características. En primer lugar, la unidad describe correctamente la situación con los datos cualitativos y cuantitativos necesarios y después emite su juicio con respecto a la característica correspondiente. Vale la pena examinar una lista bastante completa de características.

### ***Criterio 1***

La pertinencia del programa

Característica 1.1

Los objetivos, las normas y el contenido del programa de estudios son acordes a las expectativas y las necesidades del mercado del trabajo de las universidades.

Características 1.2

Los objetivos, las normas y el contenido del programa de estudio toman en cuenta las expectativas generales de la sociedad.

Característica 1.3

Los objetivos, las normas y el contenido del programa de estudios toman en cuenta las expectativas de los estudiantes.

### ***Criterio 2***

La coherencia del programa

Característica 2.1.

Los objetivos del programa describen claramente las competencias por desarrollar, las normas establecen los niveles o grados en los que dichas competencias deben ser dominadas en el nivel educativo anterior.

Característica 2.2.

El programa incluye un conjunto de actividades de enseñanza cuyos objetivos específicos, así como su contenido, son cada vez bien definidos e inscriptos en la prolongación de los objetivos y las normas del programa; las

actividades de aprendizaje permiten alcanzar los objetivos y las normas del programa.

Características 2.3

Las actividades de aprendizaje son ordenadas en forma lógica y las consecuencias de actividades de aprendizaje facilitan el conocimiento profundo y la síntesis de los elementos de contenido del programa.

Característica 2.4.

Las exigencias propias a cada actividad de aprendizaje (cursos, laboratorios, trabajo personal) son establecidas en forma clara y realista, esas exigencias están fielmente reflejadas en los planes de curso.

### ***Criterio 3***

El valor de los métodos pedagógicos y la orientación de los estudiantes.

Característica 3.1

Los métodos pedagógicos se adaptan a los objetivos del programa y a cada una de las actividades de aprendizaje y toman en cuenta las características de los estudiantes de modo que éstos puedan dominar esos objetivos según las normas establecidas.

Característica 3.2

Los servicios de asesoría, apoyo y seguimiento, así como las medidas de detención de las dificultades de aprendizaje, permiten a los estudiantes tener mayor éxito en los estudios.

Característica 3.3

La disponibilidad de los profesores permite responder a las necesidades de orientación de los estudiantes.

### ***Criterio 4***

La adecuación de los recursos humanos, materiales y financieros.

Característica 4.1

El número y la calidad de los profesores son suficientes y sus competencias son bastante diversificadas para permitir alcanzar los objetivos del programa y de sus actividades de aprendizaje.

Característica 4.2

El personal profesional y de apoyo es suficiente y posee las calificaciones necesarias para responder a las necesidades del programa

Características 4.3.

La motivación y la competencia de los profesores, así como de otras categorías de personal, son mantenidas o desarrolladas mediante el recurso, entre otras cosas, a procedimientos bien definidos de evaluación y capacitación.

**Característica 4.4**

Los locales, los equipos y los demás recursos físicos son apropiados en cuanto a cantidad, calidad y accesibilidad.

**Característica 4.5.**

Los recursos financieros son suficientes para asegurar el buen funcionamiento del programa.

**Criterio 5**

**Característica 5.1**

Las medidas de contratación, selección e integración permiten formar un cuerpo estudiantil capaz de tener éxito en el programa.

**Característica 5.2.**

Los modos y los instrumentos de evaluación de los aprendizajes aplicados en el programa permiten evaluar la realización de los objetivos asignados a las actividades de aprendizaje y al programa

**Característica 5.3**

La tasa de éxito en los cursos es satisfactoria y se compara bien con la de los otros programas y la de los otros establecimientos.

**Característica 5.4.**

Una proporción aceptable de estudiantes termina el programa en plazos aceptables, considerando su régimen de estudios y sus características.

**Característica 5.5**

Los graduados satisfacen las normas convenidas en lo referente a la adquisición de las diferentes competencias establecidas por el programa.

**Criterio 6**

**La calidad de gestión del programa**

**Característica 6.1**

Las estructuras, el ejercicio de las funciones de gestión y los medios de comunicación están bien definidos y favorecen el buen funcionamiento del programa, así como el enfoque del programa.

**Característica 6.2**

Procedimientos claros ayudan a evaluar regularmente, mediante datos cuantitativos y cualitativos confiables, las fortalezas y debilidades del programa y de cada una de las actividades de aprendizaje.

**Característica 6.3**

La descripción del programa de estudios se encuentra debidamente distribuida y explicada a los estudiantes así como a los profesores concernidos.

Así, con esas 23 características, se puede examinar un programa de estudios de una manera bastante completa, a menos al nivel del pregrado. Se puede añadir otros, particularmente cuando se trata de un programa de postgrado para incluir explícitamente las actividades de investigación, por ejemplo. Por otra parte, todos los criterios y subcriterios no tienen la misma importancia para todos los programas. Ciertos programas, por ejemplo, deben contar con equipos y laboratorios, otros no. algunos preparan para empleos especializados, otros persiguen mas bien el desarrollo de la persona. Por eso, usualmente es mejor adaptar esas características al programa que se evalúa.

### ***Evaluar una característica***

Es habitualmente muy útil precisar más el proceso de evaluación, especialmente cuando la institución o la unidad tiene poca experiencia en el campo de la evaluación, y dar detalles sobre la manera de proceder al examen de cada característica. Así, como lo dijimos, es siempre necesario comenzar por describir la situación con respecto a cada característica. Si esta descripción es completa y contiene los datos pertinentes, la unidad podrá emitir un juicio creíble más fácilmente. Por eso, una guía contiene informaciones sobre la manera de describir el estado del programa y precisa los datos que serían los más útiles, constituye un instrumento eficaz para llevar a cabo la autoevaluación. Algunos ejemplos van a ayudar a entender bien este punto.

La característica 1.1. se lee: *Los contenidos, normas y programas de estudios son acordes a las expectativas y las necesidades del mercado del trabajo o de las universidades.* Para describir la situación, la guía podría dar las indicaciones siguientes:

#### *A) La situación*

1. Describa la lista de objetivos generales del programa perseguidos en su institución.
2. Describa, si ustedes las conocen, las expectativas y las necesidades del mercado del trabajo que el programa quiere satisfacer.
3. Describa, si la conocen, la situación de los egresados del programa en el mercado de trabajo. Precise la tasa de empleo, el tipo de empleo que ocupan y como esos empleos se vinculan con la formación que han recibido.
4. Describa cómo miden ustedes las expectativas y las necesidades del mercado del trabajo.

5. Describa cómo recogen ustedes el punto de vista de los egresados del programa.

Después, la guía podría sugerir preguntas para ayudar a los evaluadores a emitir su juicio.

*B) La apreciación*

6. Qué piensan de la concordancia entre los objetivos de su programa y las expectativas y las necesidades del mercado de trabajo? Cuál es la base de su juicio?

Finalmente, la guía indica los documentos que deberían ser adjuntados:

*C.) Documentos que deben ser adjuntados*

- Llegado el caso, los resultados de los estudios de necesidades y de satisfacción de los empleadores.
- Los datos e informaciones sobre la integración de los egresados en el mercado de trabajo durante los últimos años.

Como la evaluación se vincula con la planificación, el útil invitar a los evaluadores a indicar las acciones que serían pertinentes para mejorar el programa. Por eso, al final de cada evaluación, una de las características, hay un espacio para cada una de las acciones que se recomiendan.

La característica 2.2 es: *El programa incluye un conjunto de actividades de enseñanza cuyos objetivos específicos, así como su contenido, son cada vez bien definidos e inscritos en la prolongación de los objetivos y normas del programa: las actividades de aprendizaje permiten alcanzar los objetivos y las normas del programa.* Las indicaciones del programa serían:

*A) La situación*

1. Indique, para cada uno de los cursos del programa, cuáles son los objetivos del programa que pretende lograr.
2. Indique los criterios utilizados para seleccionar los cursos del programa.

*B) La apreciación*

3. Están bien cubiertos los objetivos del programa? hay cursos poco útiles?

*C) Documentos que deben ser adjuntados*

- Los planes de los cursos

*D) Acciones previstas*

- (Llenar llegado el caso)

El último ejemplo, la característica 5.4, permite observar que las características no son normas. Esta característica se lee: *Una proporción aceptable de estudiantes termina el programa en plazos aceptables, considerando su régimen de estudios y sus características.*

La guía podría sugerir el siguiente análisis:

*A) La situación*

1. Describa la evolución de una cohorte de estudiantes durante la duración del programa, indicando el número de estudiantes en cada semestre.
2. Indique la proporción de estudiantes de esta cohorte que completan el programa en el tiempo previsto y la proporción que sale del programa sin graduarse.
3. Indique, si las conoce, las causas principales de la deserción
4. Describa los medios que usa la institución para ayudar a sus estudiantes a completar el programa

*B) La apreciación*

5. Está satisfecha la institución con su tasa de graduación? Cuál es su opinión sobre la eficacia de los medios de ayuda que se ofrecen a los estudiantes?

*C) Documentos que deben ser adjuntados*

- Datos sobre las inscripciones de los estudiantes de unas cohortes

*D) Acciones prevista*

- (llenar llegado el caso)

En esta última característica se puede ver claramente que la evaluación es fundamentalmente un proceso para mejorar, no para sancionar. La guía no indica cuál sería la proporción aceptable, es la unidad que tiene que analizar la evolución de sus estudiantes y determinar si hace lo necesario para que terminen exitosamente su programa de estudios.

### *Los juicios globales*

Además de sugerir modos de análisis del programa con respecto a cada característica, es importante prever en la guía momentos de integración o síntesis después de haber analizado todas las características pertenecientes al mismo criterio y al fin de la autoevaluación. Eso permite hacer los vínculos necesarios entre las diferentes características y hacer resaltar las fuerzas y debilidades del programa.

### *Los puntos de referencia*

El aspecto mas importante de la autoevaluación es el juicio que la unidad debe emitir respecto a cada característica, criterio y programa en conjunto, las informaciones descriptivas que sirven de apoyo a este juicio. Pero Cómo hacer para que este juicio sea justo y riguroso, cómo evitar que será complaciente? Es necesario tener normas? Cuáles son los puntos de referencia que se pueden utilizar para llegar a juicio acertados?

Hay varios puntos de referencia que pueden servir para llegar a juicios acertados: En primer lugar, es importante referirse a los objetivos del programa y al proyecto educativo de la institución. Por ejemplo, un programa que tiene como objetivo la formación de investigadores no evalúa de la misma manera que un programa de formación de técnicos. En el primer caso, es necesario que haya actividades de investigación científica y varios profesores que tengan un doctorado. En el segundo caso, la vinculación con el mercado de trabajo es mas importante. Es importante, pues, comprender los objetivos del programa, asegurarse que son pertinentes y verificar que el programa está organizado de manera óptima para que los estudiantes los logren.

El mercado de trabajo constituye otro punto de referencia importante. En efecto, las instituciones tienen que preocuparse por la preparación de sus egresados para ocupar un puesto. Tienen las capacidades requeridas? Cuál es la tasa de empleo? La guía puede requerir que las unidades que tienen la responsabilidad de un programa, muestren que tienen vínculos continuos con las empresas o instituciones que emplean a sus egresados, y que toman en cuenta sus comentarios y opiniones.

Las características de los estudiantes pueden constituir otro punto de referencia. Por ejemplo, en las grandes ciudades, hay instituciones que sirven a vecindarios de viejo origen local. Sus estudiantes hablan el mismo idioma y comparten la misma cultura. Hay otras instituciones que reciben estudiantes que provienen de familias de emigrantes. Es cierto que el mismo programa debe ser presentado de manera diferente para tomar en cuenta la diversidad de sus culturas, raíces y lenguas. Puede ser necesario ofrecer cursos de idiomas y poner en marcha medidas especiales para ayudarlos. Es lo mismo en el caso de programas

para los adultos. Esos programas requieren métodos pedagógicos diferentes de los que se usan en los cursos para jóvenes. Por eso, frecuentemente es importante conocer la opinión de los estudiantes y preocuparse por sus comentarios.

Los resultados medios de otros programas o instituciones constituyen otro punto de referencia. La proporción de admitidos que terminan el programa y obtienen el título puede ser un indicador interesante. Si es más baja que en otros programas, es necesario saber por qué. Es posible que los estudiantes sean mas flojos o que los métodos pedagógicos sean mal adaptados o que los cursos sean mal estructurados o que las exigencias sean demasiado altas.

en programas profesionales como medicina, ingeniería, psicología, frecuentemente los gremios tienen normas específicas. En este caso, la institución tiene que probar que cumple con las exigencias de esos gremios antes de recibir la acreditación. Esas normas tienen un peso importante y son más importantes aún con la multiplicación de los intercambios profesionales entre los países del mundo.

Estos puntos de referencia, indicados antes, ayudan a emitir un juicio más justo, particularmente cuando la evaluación se hace en un contexto favorable.

#### *Los indicadores*

Cuál es el papel de los indicadores dentro de las evaluaciones? Los indicadores ayudan a establecer una opinión justa sobre un programa. Sirven también para seguir la evolución del programa e identificar problemas que se están desarrollando. No son pautas, pues hay que ponerlos en contexto. Por ejemplo, la relación alumnos/docentes tiene significación diferente cuando se trata de cursos extra-cátedra y de seminarios o cursillos. Es lo mismo en el caso de la resolución entre los que ingresan y los que egresan. Hay instituciones que pueden permitirse seleccionar minuciosamente a sus estudiantes, en tal caso, es normal esperar que una proporción importante obtenga su grado. Es diferente cuando la institución recibe alumnos que tienen una preparación mas débil. Por tanto, es siempre necesario relativizar los indicadores.

Los indicadores bien utilizados pueden ser instrumentos sumamente interesantes para identificar el origen de los problemas o puntos débiles y los remedios necesarios. Pero es importante no olvidar que los indicadores no son pautas, ni tampoco juicios.

#### *El informe de autoevaluación*

El informe de autoevaluación contiene los resultados del examen de cada característica y las conclusiones de la unidad con respecto a cada criterio y al programa en conjunto. Debería contener también la presentación general del

programa-fecha de implantación, importancia en la institución, perspectiva de desarrollo, número de estudiantes y profesores, objetivos generales y particularidades- y una descripción del modo de evaluación.

#### *Capacitar responsables*

Mantener la calidad en el mundo de la educación es una tarea compleja, mucho más que en el mundo industrial donde la empresa puede seleccionar sus ingredientes y determinar precisamente su producto. Sin embargo, para obtener la identificación ISO 9000, que constituye el reconocimiento de la calidad de una empresa, es necesario que esta empresa tenga un responsable de la calidad que está directamente bajo la autoridad de sus dirigentes. Es lo mismo en el campo de la enseñanza superior. La universidad que se preocupa realmente por la calidad de sus actividades debe tener un responsable de la calidad bajo la autoridad de sus más altos dirigentes . Esta persona debe tener los conocimientos necesarios en el campo de la evaluación y en la medida de lo posible haber participado en evaluaciones anteriormente.

Ello significa que sería útil que, dentro de un grupo de universidades, unas personas hagan pasantías en agencias de evaluación o acreditación para familiarizarse con los métodos usuales que se emplean en este tipo de trabajo. Podrán también organizar seminarios y talleres para capacitar a los visitantes y a los participantes en las evaluaciones (profesores, dirigentes, y otras personas). esta tarea de capacitación debe tener una alta prioridad en el proceso de implantación de un sistema de evaluación y acreditación.

El papel de esta persona es realmente desarrollar los instrumentos necesarios para que la institución realice sus autoevaluaciones, explicar el proceso de autoevaluación y cómo utilizar los instrumentos, capacitar a los miembros de los comités de autoevaluación, ayudar a las unidades que hacen sus evaluaciones, conservar la experiencia adquirida durante las evaluaciones anteriores y asesorar sobre cambios necesarios para mejorar el proceso. También esta persona puede participar en los comités de autoevaluación. En resumen, el responsable de la calidad constituye el elemento principal de toda política institucional de evaluación. Por lo tanto, los dirigentes de la institución no deberían vacilar en darle la oportunidad de mejorar sus conocimientos y experiencias en el campo de la evaluación.

#### *Preparar la visita de los expertos externos*

Las instituciones que realizan sus autoevaluaciones rigurosamente y sin complacencia sacan mucho provecho del proceso. Pero les falta la presencia de los evaluadores externos para que sus evaluaciones tengan una credibilidad suficiente. Es necesario que sean validadas por personas de alto nivel y competencia.

Es la razón por la cual las agencias de acreditación completan las autoevaluaciones mediante una visita de un equipo de especialistas y pares que no tengan vinculación con la institución y que puedan dar su opinión sobre el valor del programa. Por la misma razón, muchas instituciones han incluido en su política de evaluación de programas la obligación de recurrir a expertos externos. Esta etapa tiene una importancia considerable y permite a la agencia o a la universidad declarar que el programa es de buena calidad y cumple con sus exigencias, y llegado el caso de acreditarlo.

**Cuál es el papel de los evaluadores externos?** Puede formularse de la siguiente manera: 1) ayudar a las instituciones a identificar sus problemas y buscar soluciones y 2) dar su opinión sobre el valor del programa o institución tomando en cuenta el informe de la autoevaluación y las informaciones que pueden obtener al discutir con profesores, estudiantes y dirigentes, visitar los lugares, examinar la organización de la docencia y consultar varios documentos.

La primera tarea de los visitantes es sin lugar a dudas validar el informe de autoevaluación. Para eso, tiene que verificar los datos y buscar los que faltan. Esos datos pueden ser numéricos como el número de estudiantes y profesores, el porcentaje de repitentes y desertores, las notas de los estudiantes, los gastos de docencia y de investigación, datos descriptivos como los prentado los graduados, los historiales profesionales de los profesores; y también datos de tipo cualitativo como la opinión de los estudiantes sobre sus cursos, la de los graduados, la de los empleadores. Para hacer esta verificación, los visitantes deben tener un acceso pleno y fácil a la información que posee la institución. También puede ser necesario acudir a interactuar con los estudiantes, profesores y dirigentes e interrogarlos.

Después de haber verificado y completado los datos, los visitantes formulan su propio juicio y lo comparan con el que emitieron los participantes de la autoevaluación. Es probable que sobre algunas cuestiones los dos no concuerden. Cuando ello se produce, tienen que profundizar y buscar las razones al discutir con los profesores, los dirigentes, los estudiantes u otras personas que pueden concurrir a esclarecer la situación. De esta manera, los evaluadores ayudan a determinar precisamente los problemas y eventualmente pueden hacer sugerencias para mejorar la situación.

### ***Comentarios finales***

1. Es muy importante darse cuenta que este modelo tiene como objetivo esencial mejorar la calidad. No es un proceso para seleccionar a los mejores y eliminar a otros. Es verdad que puede suceder que programas cierren, pero no es muy frecuente y eso denota que las

instituciones o unidades que los ofrecen no requieren o no pueden mejorarse. Habitualmente, si hay problemas serios, los informes indican los puntos débiles y hacen sugerencias para el mejoramiento del programa. Si se trata de un programa acreditado, van a conceder un plazo suficiente para que la institución haga los cambios necesarios antes de retirar la acreditación. Es solamente cuando no hay mejoramientos en el plazo previsto, que ocurre la desacreditación.

2. La evaluación se hace refiriéndose al proyecto educativo de la institución, su enfoque pedagógico, su ámbito y sus objetivos. Es un proceso respetuoso de las particularidades de cada institución o programa. Cuando hay normas, éstas conciernen principalmente (o deberían concernir) a los objetivos. Eso puede ser necesario para que los egresados tengan competencias mínimas y grados que se equivalen. Sin embargo, hay que evitar, dentro de lo posible, establecer normas relativas al proceso educativo. Puede ser necesario tener algunas pautas, por ejemplo sobre la duración de un programa o de los cursillos, pero es preferible enunciarlas tan generalmente como sea posible. Por ejemplo, las normas para la acreditación de los programas de ingeniería en Canadá dicen que un programa debe durar al menos tres años y medio y tener un contenido mínimo de medio año de matemática, medio año de Ciencias Básicas (principalmente física y química), dos años de ciencias de la ingeniería y diseño en ingeniería (cada uno por al menos medio año) y medio año en estudios complementarios (ciencias humanas, economía, comunicación, gestión, etc).
3. El valor de las autoevaluaciones depende mucho de la presencia de una cultura de la autoevaluación. Es decir, que las primeras evaluaciones son usualmente menos fructíferas que las que se realizarán más tarde. De hecho este proceso no puede implantarse de repente. Es necesario proceder gradualmente comenzando por una evaluación de tamaño mas pequeño. De esta manera la institución puede apropiarse del proceso y desarrollar su propia cultura de la evaluación.
4. Es importante reconocer que no hay modelos de evaluación perfectos. Cada sistema, cada institución, tiene que buscar el modelo que le convenga, que tome en cuenta su propia cultura. Por eso, es necesario realizar evaluaciones, examinar como se realizaron, corregir los problemas y de esta manera, gradualmente, obtener un proceso eficaz y bien adaptado. Pero, es importante no olvidar que la evaluación tiene que ser un proceso circular y los resultados ser usados para mejorarse. Eso es la condición esencial para que las evaluaciones sean eficaces.