

BASES PARA UNA POLÍTICA DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN COLOMBIA

Uriel Giraldo G, Darío Abad A. y Edgar Díaz P.*

1. Introducción

Muchos han sido los proyectos de reformas educativas, en todos los niveles, que se han emprendido durante la última década en Colombia: algunos han llegado a su fase final y se han convertido en actos administrativos de aplicación legal en tanto que otros no han superado las etapas iniciales y han desaparecido¹. Pero tanto unos como otros han tenido en general objetivos comunes de acuerdo a la época y a las necesidades por satisfacer. En algunas ocasiones las reformas propuestas han obedecido a cambios o introducción de metodologías y tendencias, impulso a la investigación y a las innovaciones y en otras a políticas de financiación, cobertura, administración e internacionalización y fomento de la ciencia y la tecnología. Aunque la aplicación de las reformas siempre había llevado implícita procesos de control y vigilancia, estos se habían limitado a la confrontación del cumplimiento de la normatividad. Solo hasta la promulgación de Constitución Política de Colombia en el año 1991 aparece en el ámbito de la educación el espíritu de la calidad como objetivo rector de los procesos educativos.

Como resultado de la reglamentación de la Constitución de 1991, aparece la Ley de la Educación Superior - Ley 30 de 1992 - y con ella la formulación de elementos y organismos constituyentes de un sistema encargado de fomentar y juzgar la calidad de los programas y de las instituciones de Educación Superior de Colombia. En cumplimiento de esta Ley 30 de 1992, se crea el

* Miembros del Consejo Nacional de Acreditación -CNA de Colombia

¹ Sobre este aspecto bien vale la pena destacar los trabajos realizados por La Misión para la Modernización de la Universidad Pública y sus estudios de Base; La Misión Educación, Ciencia y Desarrollo y su informe: *Colombia al Filo de la Oportunidad*; la Comisión Nacional para el Desarrollo de la Educación Superior, *Hacia una Agenda de transformación de la Educación Superior: Planteamientos y Recomendaciones*; el Seminario Nacional Teoría y Praxis de la Gestión de Instituciones de Educación Superior; la síntesis de los materiales de trabajo del proceso de la Movilización Social por la Educación Superior: *Bases para una Política de Estado en Materia de Educación Superior* y las *Conclusiones del Congreso: Educación Superior, Desafío Global y Respuesta Nacional*

Consejo Nacional de Acreditación, se establece su composición y sus funciones.

En ejercicio de sus funciones el Consejo Nacional de Acreditación, a partir de políticas y principios propios de su naturaleza, elaboró una serie de documentos en la que se establecen condiciones, procesos y procedimientos que se deben tener en cuenta en el juzgamiento y el aseguramiento de la calidad de programas e instituciones. De la difusión y conocimiento de dichos documentos por parte de la comunidad académica del país han surgido opiniones autorizadas que han sido incorporadas en la revisión de algunos de ellos. Este proceso de actualización permanente había sido previsto por el Consejo Nacional de Acreditación desde su creación. Sin embargo, con el fin de preservar el espíritu integral de las políticas de juzgamiento y aseguramiento de la alta calidad de los programas y con base en la experiencia obtenida en la acreditación de más de un centenar de ellos, se está llevando a cabo una revisión total de los documentos actuales cuya versión final estará circulando en el corto plazo.

2. Desafíos de la Universidad Colombiana

Con la aprobación de la Ley 30 de 1.992, por la cual se organizó el servicio público de la educación superior en el país, la mayoría de las instituciones se han definido como centros del conocimiento y del saber. Consideran su principal misión la de educar dentro de una concepción disciplinaria y le han asignado importancia creciente a las actividades creativas que propendan por la búsqueda de mayor conocimiento, a la creación artística, al estudio de problemas sociales, tecnológicos, ambientales, etc.

La autonomía otorgada a las Universidades en la Constitución Nacional de Colombia y reglamentada por la Ley para todas las instituciones, sin distinción de origen, ha sido interpretada por algunas de ellas como una libertad sin responsabilidad, produciendo un aumento exagerado de programas de pregrado y especialización, la gran mayoría de ellos, de dudosa calidad. Por otro lado, el mecanismo de extensión de programas académicos a ciudades diferentes a la de la sede habitual, con requisitos muy laxos, ha permitido a las instituciones abrir sedes a lo largo y ancho del país, en la mayoría de los casos sin la existencia de las condiciones mínimas para ofrecer un servicio educativo de un nivel de calidad aceptable. Todo lo anterior debido a la

carencia de una estrategia de inspección y vigilancia del servicio educativo acordes con la Constitución y la Ley vigentes.²

Es evidente que el crecimiento desbordado de programas se ha llevado a cabo, en muchos casos, sin tener en cuenta las necesidades reales de la comunidad educativa, sin un proceso de planeación adecuado, sin contar con recursos para prestar el servicio con niveles mínimos de calidad y lo que es peor, con un claro y casi único propósito de lucro.

La autonomía debería entenderse, entonces, como ocurre en la mayoría de los países, como la libertad para prestar un servicio educativo de alto nivel académico y administrativo, pero acompañada de la responsabilidad para asumir las consecuencias de las acciones ejecutadas y de la voluntad del permanente rendimiento de cuentas a la sociedad y al Estado.

De otra parte la información y el conocimiento son elementos fundamentales del trabajo académico, pues cumplen un rol multifuncional: son recursos para la toma de decisiones y la solución de problemas asociados a la investigación, la docencia y la gestión académica; son elementos operativos que se transforman mediante los procesos típicos del trabajo académico, para formar conjuntos más complejos; y son, al mismo tiempo, productos de dicho trabajo. En este sentido la información y el conocimiento son susceptibles de ser gerenciados, y deben serlo, al igual que cualquier otro recurso de una organización.

Al iniciar el presente milenio la sociedad generará un conjunto de desafíos de gran magnitud a las instituciones de educación superior, desafíos, que a la vez, les abre una serie de oportunidades para su desarrollo, consolidación y contribución a la construcción de una sociedad mejorada en sus condiciones de vida en los aspectos económicos, políticos, sociales culturales. Estos desafíos de la universidad de hoy son:

- El aceptar y comprender las necesidades del cambio. El no adaptarse al cambio es renunciar a la supervivencia.
- El aumento de la cobertura con calidad y equidad en el acceso a la institución y al sistema.
- La incorporación de nuevas tecnologías en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

² Serrano S., Rafael. *Algunas Consideraciones sobre las Consecuencias de la Acreditación en la Educación Superior*. Bogotá: CNA, enero de 1.999

- La pertinencia de la investigación que realiza de tal suerte que contribuya y dinamice el desarrollo social.
- La diversificación de los controles de calidad y la construcción de indicadores de seguimiento y de logro. Es de gran utilidad en las instituciones establecer internamente índices de desempeño como un instrumento para potenciar su capacidad autorregulativa.
- El mejoramiento de la capacidad de gestión, la cual debe reflejarse en una mayor calidad organizativa y administrativa.
- La adopción de sistemas de financiación eficientes que permitan alcanzar los objetivos de calidad propuestos.
- La redefinición de la misión y su cumplimiento con visión prospectiva y sentido estratégico.
- La competitividad de operación como empresa en áreas académicas especializadas y funciones bajo criterio de alta calidad.
- La capacidad de adaptación al entorno, siendo parte de la sociedad y actor en ella.
- La creatividad e innovación de conocimiento, desarrollando nuevos procesos, nuevos servicios y nuevas formas de organización.
- La definición de procesos de mejoramiento continuo en el desempeño académico, financiero y administrativo.
- El diseño de una estructura organizacional de gestión ágil, oportuna, eficiente y eficaz.

3. La Noción de Calidad en la Educación Superior

Una de las palabras más utilizadas últimamente es calidad. Se habla de calidad de vida, calidad de las instituciones y calidad en el trabajo, la mayor parte de las veces sin precisar que se entiende por calidad o desde que enfoque se utiliza este término. La diversidad de teorías y definiciones que se formulan sobre este concepto dependen lógicamente de los intereses y las perspectivas que se asumen en cada caso lo que ocasiona una evidente falta de consenso. De ahí que podamos decir que el término calidad es un concepto relativo que puede ser definido desde una perspectiva multidimensional.

En el ámbito educativo, hablar de calidad es muy complejo y contradictorio debido a que se refiere a la formación de personas en diferentes niveles, lo cual puede hacer caer a los analistas en la subjetividad, teniendo en cuenta que como seres humanos y pensantes, se tienen diferentes conceptos, apreciaciones y visiones del término calidad educativa; la filosofía utilizada sobre calidad en las empresas u organizaciones industriales, comerciales y productoras de bienes y servicios, orientan la discusión, teniendo presente

que hoy, la institución educativa debe verse como una empresa del conocimiento, donde se producen servicios y bienes, tales como la educación, la ciencia, la tecnología y la cultura para alcanzar un verdadero desarrollo humano sostenible y sustentable.

Hasta hace algunas décadas, el término calidad educativa no era una prioridad en los planes de desarrollo educativo de los gobiernos e instituciones, era más importante la masificación, la cobertura, el financiamiento, la descentralización, etc., que la calidad de la educación como proyecto de mejoramiento personal y social y de desarrollo nacional.

Hoy se pretende que se construya una cultura en una forma permanente de vida, por que en la medida que tengamos mejor calidad educativa, la humanidad tendrá mejores condiciones de desarrollo y de progreso.

Conceptos y Factores de Calidad

Una condición indispensable para asegurar la implantación de una estrategia de calidad consiste en definir y entender con claridad lo que significa este concepto. Es decir, los directivos de una Institución Educativa que se proponen implantar la calidad como estrategia para competir, tienen que saber exactamente lo que quieren decir cuando hablan de calidad, o para mejorar la calidad de un proceso o servicio, tienen que saber como definir la calidad global de proyectos y como medir la calidad del producto o servicio.

La pregunta sigue vigente. La falta de una teoría sobre la calidad y las dificultades para poder llegar a un consenso entre las distintas audiencias implicadas impiden que se pueda establecer una definición de este concepto que sea aceptada de forma unánime.

Todos sabemos que las cosas que nos rodean varían en calidad, pero igualmente sabemos que todos diferimos en su apreciación. Por ello, aunque vivimos momentos en los que la "cultura de la calidad" constituye algo más que una simple moda, debemos reconocer que su definición al igual que otros conceptos parecidos, como por ejemplo la belleza depende de la percepción subjetiva de cada observador, por lo que es difícil efectuar una propuesta satisfactoria para todos.

Lo mismo sucede cuando nos referimos a la calidad de la educación. La delimitación de este término al ámbito educativo no ayuda de manera especial a precisar su definición dado que puede ser igualmente abordado

partiendo de diversos enfoques y criterios. Sabemos que no tienen los mismos planteamientos sobre la calidad de la educación los investigadores y los prácticos, ni tampoco suscriben los mismos criterios quienes diseñan las reformas y aquellos que deben aplicarlas. Ello significa que, de una parte, cualquier planteamiento justificado sobre la calidad de la educación puede ser considerado como válido: de otras, que en todo proceso de análisis de valoración sobre los fenómenos educativos se debe partir de la definición operativa que en cada caso concreto se establece sobre la calidad de la educación. De ahí que para evaluar un aspecto concreto del sistema educativo debamos partir de los criterios específicos de calidad que se establecen al respecto.

Significa cosas diferentes para diferentes personas.

Puede significar cosas distintas para una misma persona en diferentes momentos y situaciones.

Puede ser definido tanto en términos absolutos, como ideal al que no se puede renunciar (al igual sucede con la verdad o la belleza), como en términos relativos.

Se trata de un concepto escurridizo asociado a lo que es bueno y merece la pena, y con el que es necesario comprometerse.

El hecho de que el concepto de calidad de la educación constituya un término relativo no sólo ha dado lugar a múltiples definiciones y aproximaciones desde las distintas audiencias sino a que también difieren entre sí los enfoques y criterios utilizados en su evaluación al no existir una única medida de la calidad de un sistema educativo, los evaluadores se han visto obligados a definir este concepto y tomar decisiones en relación con el tipo de información necesaria para efectuar su valoración. Este hecho determina que, en cada caso, debe valorarse todo proceso de evaluación en función del punto de vista o enfoque operativo que asume el Evaluador sobre calidad así como de las estrategias que utilizan en su medida. Como fácilmente se puede suponer, la disparidad de criterios ha sido tal que hasta la fecha el tema de calidad en la educación ha generado más confusión y debate que resultados concretos.

Ahora bien, tomando como referencia las diferentes perspectivas y aproximaciones que aparecen en la literatura referenciada por Díaz³ 1994:

³ Díaz, Mario de Miguel. *La Calidad de la Educación y las variables de proceso*, En: *Calidad de Vida en los Centros Educativos*. Centros Asociados de la UNED de Asturias. Jornada educativa Gijón, 1994. pp. 265 - 266

Garvin (1988), Harvey y Green (1993), podemos acercarnos al concepto de la calidad de las instituciones educativas partiendo de las opciones utilizadas con mayor frecuencia. Entre ellas cabe destacar:

Calidad como Prestigio / Excelencia. Desde este punto de vista se entiende por calidad el prestigio o reputación académica y social que tienen determinadas instituciones acreditadas, y que distinguen unas de otras. Ante las dificultades para aislar los factores que determinan esta distinción, se asume que, este prestigio no puede ser evaluado directamente por procedimientos objetivos sino mediante el juicio de expertos en este campo. No obstante conviene advertir que, en muchos casos, la reputación de los centros se establece de forma engañosa,

Calidad en función de los recursos. Quienes definen la calidad desde esta perspectiva consideran que son los recursos económicos, físicos y el talento humano, etc. los que establecen las diferencias entre los centros educativos. Se supone que existe calidad cuando se cuenta con estudiantes excelentes, profesores cualificados y con alta productividad y un equipamiento apropiado y moderno. Se consideran como centros de calidad aquellos que tienen medios y recursos superiores a los habituales aunque ciertamente no exista una evidencia probada al respecto.

Calidad como resultado. Frente a la visión de la calidad sobre los recursos encontramos las aproximaciones centradas sobre los resultados (productos). En estos casos se parte del supuesto que una institución tenga calidad en la medida en que contribuye al éxito de sus egresados, por lo que son los resultados de los alumnos los que determinan la calidad de la institución. La crítica que se formula a este enfoque es que muchos de estos resultados dependen más de la materia prima de los estudiantes y su entorno, que del funcionamiento del centro, o la calidad del currículum, por lo que puede resultar engañoso este tipo de definición.

Calidad como cambio (valor agregado). Desde este enfoque se entiende que una institución tiene más calidad en la medida que tiene una mayor incidencia sobre el cambio de conducta de los alumnos. Ello significa definir la calidad en términos de "valor añadido" dice McClain y at (1989), mencionado por Díaz (1994). Las instituciones de mayor calidad son aquellas que tienen más impacto sobre los conocimientos de los alumnos, la evolución de su personalidad y el desarrollo de su carrera asegura Astin (1985) citado

por Díaz (1994)⁴. La dificultad de esta definición radica en cómo aislar esta contribución de la acción que ejercen sobre el sujeto otras fuerzas sociales.

Calidad como adecuación de propósitos. Este enfoque asume un punto de vista práctico a la hora de definir la calidad. Se entiende que no cabe hablar de calidad en abstracto, sino como lo que es bueno o adecuado para algo o alguien. Por ello, la estimación de calidad de una institución siempre deberá estar referida a los fines educativos señalados en el marco legal, los objetivos que se propone llevar a cabo cada centro concreto ó la satisfacción de las necesidades de los alumnos en tanto que son clientes de la institución.

Tomando como referencia las cinco aproximaciones descritas, observamos que se tiende a establecer el concepto de calidad de la educación sobre las condiciones de entrada y salida del sistema educativo, eludiendo la fase del proceso, es decir del trabajo que se realiza dentro de las instituciones. Así, generalmente se entiende que la calidad está relacionada con el prestigio y los recursos de los centros, es decir, factores contextuales y de entrada y con los resultados que se obtienen evaluados a través del rendimiento de los estudiantes (productos). Los factores relativos a los procesos no suelen ser utilizados como criterios para definir la calidad de la educación. Al menos no aparecen con tanta frecuencia y de forma tan explícita. Por ello, consideramos necesario asumir una aproximación al concepto de calidad desde la perspectiva de los procesos en estos términos.

Calidad como perfección o mérito. Tratamos de promover un concepto de calidad basado en la consistencia de las “cosas bien hechas”, que no sólo responden a los requisitos legales y / o a los controles técnicos, sino que tanto en el proceso como en los productos se apuesta abiertamente por la perfección, por el “mérito” frente al “valor”. En estos casos situaríamos aquellos centros “donde las cosas se hacen bien”, lo cual no es posible si previamente no existe una opción por una “cultura de la calidad”. Ahora bien, mientras que los centros no asuman como principio una opción por la autoevaluación y la mejora, difícilmente puede tener arraigo este enfoque.

Ciertamente las aproximaciones que hemos efectuado sobre el concepto de calidad de la educación no agotan todas las posibilidades que se pueden utilizar al respecto. La multidimensionalidad de este término no solo

⁴ *Ibid.* p. 267

posibilita una gran variedad de enfoques sino que, además, permite que cualquiera de ellos pueda ser defendido como válido, concluye Pérez (1994)⁵.

¿Dónde debe estar la calidad? Se dice que esta debe estar primordialmente en las personas, en su forma de ser, de actuar, de pensar, de interrelacionarse con los demás, debe estar en los insumos, en los procesos del quehacer humano, en los productos, en la infraestructura, en los procedimientos, en las técnicas pedagógicas y estrategias metodológicas de enseñanza, en los currículos, en la evaluación, en la calidad de las relaciones humanas, es decir, la calidad debe estar en todas las herramientas y elementos que utiliza el maestro, el tutor, el ser humano para realizar su trabajo o estudio con efectividad, de tal forma que los resultados redunden en el mejoramiento personal y se transforme en beneficio, progreso y satisfacción social en todos los servicios que recibe de los demás.

Para el Consejo Nacional de Acreditación⁶, la calidad, se entiende como aquello que determina la naturaleza de algo, como aquello que hace de algo lo que ese algo es. En otras palabras, la calidad expresa la identidad de algo como síntesis de las propiedades que lo constituyen. En un segundo sentido, la calidad de una institución o de un programa alude a la realización de su concepto, concepto éste que debe referirse a las características universales correspondientes a la educación superior en general, a las características genéricas correspondientes al prototipo ideal definido históricamente como realización óptima del tipo de institución o programa de que se trate, y a las características específicas que le sean propias según los campos de acción en que opere y según su propio proyecto institucional, es decir, su misión, su proyecto educativo y los propósitos y objetivos que la animan. Como puede verse, el concepto de calidad no es un concepto absoluto sino relativo. En él mismo va implícito el de apreciación o evaluación.

De lo anterior se desprende que la calidad se refiere tanto a la posibilidad de distinguir algo como perteneciente a un determinado género como a la posibilidad de distinguir entre los distintos miembros de un género y el prototipo ideal definido para ese género.

⁵ Pérez Pérez, Ramón. *Estructura parte aplicativa y organizativa de los centros de calidad y desarrollo de modelos integrales*. En: *Calidad de vida en los centros educativos*. II jornadas educativas. Centro asociado de la UNED de Asturias, Gijón, 1994

⁶ Consejo Nacional de Acreditación. *La Evaluación Externa en el Contexto de la Acreditación en Colombia*. Santafé de Bogotá: Enero de 1.998

El concepto de calidad de la enseñanza ofrece serias dificultades de análisis y solución dice Tedesco (1987), para este autor la calidad de la enseñanza superior incluye tanto los aspectos específicos del proceso de aprendizaje como los institucionales y sistémicos, donde la calidad se mide por logros en términos de productos sociales tales como socialización en términos de valores, actitudes, correspondencia con el mercado de trabajo, desempeño ocupacional, etc. Dentro del mismo orden de ideas, la excelencia desde el punto de vista del conocimiento, la participación sociopolítica y el acceso al mercado de trabajo permitirían reflejar la problemática en su conjunto de aprehender el fenómeno en toda su complejidad.

De cualquier manera, para evaluar la calidad subsiste la dificultad de cuáles son los objetivos y los estándares que facilitan una mediación objetiva y comparable.

En el primer Encuentro Internacional sobre Calidad y Evaluación Universitaria realizado en San Juan, varias comisiones se ocuparon explícitamente de la noción de "calidad" aplicada a la educación y a la universidad, menciona Pérez Lindo (1991). Un primer análisis brinda las siguientes connotaciones:

Calidad como valor intrínseco de una acción, proceso o institución;

Calidad como eficiencia de un proceso o de una organización;

Calidad como pertinencia social de los productos de la educación;

Calidad como valor cultural, político o social de la universidad

Mientras desde la óptica de las naciones industrializadas se subraya el sentido económico de la demanda de calidad en la crisis mundial de los últimos años OCDE (1987), hay quienes destacan el sentido político de la calidad Demo (1990) y quienes prefieren la noción de "rendimiento" que, sostienen, les parece menos equívoca que la "calidad" Pérez Lindo (1989).

Existe otro problema adicional: calidad y cantidad aparecen ligados a los mismos fenómenos. Como dice Pedro Demo: "calidad y cantidad pueden (deben) ser analíticamente distinguidas, pero en realidad sólo son fases de un mismo fenómeno". El mismo autor destaca que la "calidad de la Educación" implica "calidad adecuadas" (en la oferta y la atención de los servicios). "Cualidad formal" o sea capacidad para desarrollar el proyecto propio del desarrollo. Esta afirmación confirma lo planteado en páginas anteriores.

Habe Vessuri (1989), dice Mignone 1992, distingue la calidad académica asociada al valor de la “excelencia académica” y la calidad como “relevancia social” unida a la noción de utilidad. De manera análoga Cuba y Lincoln (1988) citados por el mismo autor señalan que cualquier objetivo de calidad puede ser visto desde el mérito intrínseco o de su valor extrínseco.

Desde un punto de vista lógico se podrían establecer dos series de conceptos que cubran la noción de calidad.

Calidad como valor intrínseco de algo: mérito, excelencia, eficiencia

Calidad como valor extrínseco de algo: rendimiento, pertinencia, eficacia.

Ambos conceptos son aplicables al objeto que trata de valorar la universidad y la enseñanza que imparte. En efecto, la educación superior desarrolla actividades que son valiosas por sí mismas: crear y distribuir conocimientos; educar, conservar y recrear la cultura, etc. Pero también produce talentos humanos, nuevas tecnologías, servicios que deben ser valorados en relación con las necesidades y las demandas de la sociedad.

4. Elementos para una Política de Calidad en la Educación

Superior

Toda política pública debe partir de un buen diagnóstico que señale no solamente los problemas a resolver sino las causas de los mismos y sus manifestaciones más significativas.

En el caso colombiano es evidente que la baja calidad de la educación está relacionada con insuficientes recursos financieros, humanos, físicos, tecnológicos e informáticos para ofrecer una educación de amplia cobertura y buena calidad.

Adicionalmente existen elementos socio-culturales que afectan negativamente la calidad de nuestra educación, tales como, la tradición oral, escrita, el rechazo al desarrollo tecnológico, la ausencia de una tradición sólida en investigación y el aislamiento de nuestro sistema educativo de las corrientes internacionales.

En materia de proceso la política se ocupa tanto de los procesos académicos como la docencia, la investigación, la extensión y el bienestar como de los

procesos administrativos como la admisión y registro, la planeación, el control académico disciplinario y el seguimiento a egresados.

En cuanto se refiere al impacto la política busca promover altos niveles de desempeño, el impacto en relación con el entorno y la satisfacción de los agentes y usuarios del sistema tales como empleadores, egresados, docentes, administradores y en general la comunidad.

Políticas de Calidad para las Funciones Sustantivas

La alta calidad debe ser reconocida por la sociedad, para ello, debe hacerse visible para que la existencia misma de los paradigmas de calidad sirva de norte a las instituciones y programas que aspiran a la excelencia. Es muy distinto reconocer los requisitos mínimos de calidad, a asegurar que se han alcanzado niveles óptimos de calidad. La institución o programa que alcanza altos niveles de calidad debe ser reconocida y analizada como el ejemplo de lo que debe ser logrado para todas las demás en el largo plazo. La alta calidad no se improvisa ni se accede a ella sólo con el acopio de los recursos financieros o la buena voluntad de sus administradores. Es una tarea de largo alcance que requiere esfuerzo, compromiso y objetividad. Las condiciones mínimas de calidad deben ser un requisito indispensable para el funcionamiento de los programas e Instituciones.⁷ Cuando estas condiciones no se cumplen, el funcionamiento de la Institución o del programa se constituye en un asalto a la buena fe de los usuarios y en una oferta engañosa de un servicio que en realidad no se presta.

El mejoramiento y aseguramiento de la calidad deben estar ligados a la existencia del proceso de evaluación que permitan a las instituciones o los programas conocer sistemáticamente los aciertos y desviaciones de su proyecto académico. La evaluación entendida como un sistema de coherencias entre los distintos factores que constituyen el ser, el hacer y el deber ser de las instituciones de educación superior, conlleva las consideraciones de las tres dimensiones esenciales: la pertinencia o funcionalidad, entendida como la coherencia del proyecto institucional y de sus programas con las necesidades y las características del área de influencia de la institución; la eficacia, definida como la coherencia entre las actividades desarrolladas por la institución en su conjunto para cumplir sus fines y los objetivos de cada uno de sus programas; y la eficiencia, entendida a su vez, como la coherencia entre los recursos invertidos, el esfuerzo desplegado y el

⁷ Consejo Nacional de Acreditación. *Criterios y Procedimientos para el Registro Calificado de Programas Académicos de Pregrado en Ciencias de la Salud*. Bogotá: 2001.

tiempo empleado para el logro de los objetivos de los programas y los fines de la institución.

Pero el mejoramiento de la calidad, está también, íntimamente ligado con la continua innovación tanto en el ámbito académico como en el de los procesos de gestión. Ante los retos que se plantean a la educación superior, se requiere necesariamente que las instituciones se constituyan en organizaciones que aprendan continuamente y que innoven sus procesos y estructuras. La educación, como actividad humana intencional, incluye, como una de sus partes esenciales, a la evaluación. En el proceso educativo, en la generación, aplicación y difusión del conocimiento, la evaluación debe estar siempre presente.⁸

En síntesis, calidad, evaluación e innovación son tres conceptos inseparables en un proyecto tendiente a consolidar el sistema de educación superior en nuestro país.

De la calidad se dice que es un concepto multidimensional, que depende en gran medida del marco contextual de un sistema determinado, de la misión institucional o de las condiciones o normas dentro de una disciplina dada. La calidad abarca todas sus funciones y actividades principales: calidad de enseñanza, de formación e investigación, lo que significa calidad de su personal docente y de los programas, y calidad de aprendizaje como corolario de la enseñanza y de la investigación.

Acciones para la Calidad Académica.⁹ Para lograr la calidad se debe pensar en instituciones de educación superior en cuya estructura académica, al tiempo que propicie la confrontación dialéctica y la acción sinérgica de los pares académicos, le dé a cada uno el fundamento requerido para lograr una inserción efectiva en las comunidades académicas que les son propias. En la apertura o continuidad de las instituciones y de los programas de educación superior se debieran privilegiar políticas de desarrollo en las que el trabajo colectivo prime sobre el individual. Instituciones de educación superior en donde las concepciones curriculares y pedagógicas predominantes, le ofrezcan a cada cual una visión académica y científica que vaya más allá de lo que parcialmente puede ofrecer una sola unidad académica. Institución de educación superior que desde su misma estructura académica y curricular,

⁸ ANUIES. *La Educación Superior en el Siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo. Una propuesta de la ANUIES.* México: junio de 2.000.

⁹ Universidad de Caldas. Comité Asesor de Rectoría. Grupo de Exvicerrectores Académicos. *Documentos 2, 4 y 5.* Manizales 1.995.

haga evidente su aprecio de las diferencias individuales, permitiendo que cada cual encuentre en ella una posibilidad de desarrollo humano e intelectual, en concordancia con sus intereses y aptitudes. Institución de educación superior que convierta todo acto investigativo, docente y de proyección universitaria en un elemento de aprendizaje, de manera que cada uno encuentre la posibilidad de formarse integralmente; es decir, preparándose más para la vida que para la sola práctica de un ejercicio profesional.

En fin, se debe pensar en tener Instituciones de educación superior que desde su misma estructura académica adelanten reformas curriculares que fortalezcan los núcleos básicos de la formación en disciplinas y profesiones reduzcan los contenidos meramente informativos; y que tengan la capacidad para responder adecuadamente a las demandas de la sociedad, como también para plantearle nuevas alternativas y posibilidades de desarrollo.

Acciones de Calidad para la Investigación.¹⁰ Si aceptamos que las IES son el ámbito natural para el desarrollo y expresión del conocimiento y la cultura, también debemos reconocer que el problema de la ciencia es más de tipo cultural que metodológico, instrumental o financiero. Poco ganaremos satisfaciendo todos los requisitos para hacer investigación, si no existe una cultura investigativa en la institución. Conocer nuestras actitudes, tendencias y tradiciones en la generación de conocimientos, es un paso indispensable para avanzar en la institucionalización de la actividad investigativa.

También es un elemento fundamental para dicha institucionalización, asumir la labor investigativa como parte esencial de la función social propia de la universidad; es decir, trascendiendo el ámbito restringido de los intereses y necesidades individuales. Esto significa que una buena parte de los esfuerzos investigativos, deberá estar dirigida a conocer los problemas regionales y nacionales de todo tipo y a encontrarles alternativas de solución.

Quizás la expresión más concreta de la institucionalización de la investigación en las IES, es cuando ésta se asume como función social y en consecuencia sus resultados se someten a la crítica especializada y luego se proyectan para beneficio del hombre y de la sociedad. Esto tiene como premisa el establecimiento de una política y una organización efectivas para la investigación. Una política que permita hacer de la práctica investigativa de todo tipo, un factor de identidad institucional; y una organización que

¹⁰. *Ibid*

contribuya a que la gestión para la investigación, trascienda el simple marco local. Trabajar por consolidar una comunidad científica es quizás el propósito que las IES deben asumir con más empeño, si es que realmente se quiere consolidar la labor investigativa.

Por todo lo anterior se debe apoyar a las instituciones en la formación de los recursos humanos para la investigación, en crear estímulos para los investigadores, apoyar la creación de grupos y centros de investigación y desarrollo y fomentar el desarrollo de redes de investigadores, centros de investigación y vínculos con los usuarios.

Acciones de Calidad para la Proyección.¹¹ Si la misión de las IES es ocuparse del conocimiento en todas sus formas de búsqueda y expresión para la formación integral del hombre, de modo que la labor investigativa y formativa de la institución sea reconocida como parte de la función social que le compete, también es parte fundamental de dicha función proyectar el conocimiento a la sociedad y servir, a su vez, de hilo conductor y de incentivo, para que el entorno social como objeto del conocimiento llegue a la universidad y encuentre en ella un espacio para su recreación y convalidación.

Es de esta manera como la Proyección Social de las IES entendida como el proceso mediante el cual la universidad extiende a la sociedad el conocimiento generado, apropiado y convalidado en su interior le imprime un carácter dinámico a la relación institución entorno social; así la entidad pone a prueba de la práctica social los saberes que circulan en todas las esferas del ámbito institucional, para encontrar en dicha práctica el fundamento necesario para incorporar los conocimientos al acervo científico y cultural de la sociedad, como también los elementos que se requiere para enriquecer la labor docente e investigativa y la misma proyección social de la institución. Para lograrlo se debe, entonces, fomentar la interacción de la institución - sociedad e institución - sector productivo a través de las prácticas sociales o prácticas verídicas de estudiantes y profesores.

¹¹. Universidad de Caldas. Comité Asesor de Rectoría. Grupo de Exvicerrectores Académicos. *Documentos 2, 4 y 5*. Manizales: 1.995

5. Políticas para la Gestión del Conocimiento en la Educación Superior

Las IES son un componente fundamental e inseparable del conjunto de instituciones que cumplen con la función de contribuir a garantizar el bien de la común de la sociedad. Para ello, se debe establecer primero un marco de acción específico y un conjunto determinado de recursos que la institución tiene que organizar y disponer en forma positiva; en segundo lugar se apela a la reflexión permanente sobre los rasgos de la sociedad deseada y sobre la misión de la institución, lo que exige de esta una significativa capacidad de prospección social e institucional.¹²

En la educación superior se juega en importante medida la inteligencia nacional. Por lo tanto, el país tiene la obligación de velar porque esa educación se entregue con la calidad, eficiencia y pertinencia que sean deseables. La importancia de la educación superior se refleja en el volumen de recursos humanos y materiales que las IES manejan, los cuales, aunque pueden ser insuficientes en relación con lo idealmente deseable, son muy cuantiosos, por lo que resulta importante que se haga de ellos un uso óptimo y transparente. Si las instituciones de educación superior de acuerdo a su perfil realizan adecuadamente sus funciones, si preparan personas altamente calificadas para los diversos sectores de la actividad académica, económica, social y política, si generan conocimientos y desarrollan tecnología, preservan y difunden la cultura, entonces, la inversión social que se haga en ellas estará plenamente justificada.

La gestión en las instituciones o en las unidades académicas, está garantizada por la consistencia de sus diagnósticos y evaluaciones, lo atinado de sus objetivos, el compromiso de sus integrantes alrededor de ellos, la eficiencia en cuanto al manejo de sus recursos, y otros elementos similares de naturaleza organizacional, que inciden de manera decisiva en la calidad con que se realizan las funciones sustantivas.¹³

La organización y gestión del quehacer académico sin duda exige una cuota de autonomía y de trabajo participativo interior, por lo tanto se hace necesario que:

¹² Grupo de las Diez Universidades. *Características de Calidad hacia una Universidad Autorregulada. Documento de Referencia para la Universidades*. Febrero de 1.996.

¹³ ANUIES. *La Educación Superior en el Siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo. Una propuesta de la ANUIES*. México: junio de 2.000.

- Toda decisión interna o externa a las IES, concerniente a sus quehaceres, debe operar bajo el principio fundamental que las IES son instituciones de servicio, cuyos principales usuarios son los estudiantes y las entidades y personas externas que requieren conocimiento para fines de capacitación, producción, investigación etc. Por lo tanto, el personal académico y administrativo debe subordinar sus intereses y organización en torno al principio citado.
- La conducción de las IES se debe entregar a personal altamente calificado para esa misión, quienes deben rendir cuenta a su comunidad académica y al estado del cumplimiento de proyectos y metas previamente aprobados, y quienes deben contar con amplias atribuciones para el cumplimiento de su cometido.

Acciones de Calidad para la Organización, Administración y Gestión. Las instituciones de educación superior deben implementar modelos flexibles de organización y funcionamiento, que aseguren un manejo eficiente de sus asuntos académicos, administrativos y financieros, por lo tanto se debe buscar incorporar verdaderamente el concepto de interdisciplinariedad como parte del nuevo modelo, de modo que se propicie y se facilite el surgimiento de nuevos enfoques sobre el conocimiento y la realidad, y el trabajo en equipo entre diversas unidades académicas.

Sin embargo, hay que aceptar que la búsqueda de la calidad tiene muchas facetas y va más allá de una interpretación estrecha del rol académico de las diferentes instituciones o programas. Por lo tanto, también implica prestarle atención a cuestiones que pertenecen a la calidad de los estudiantes y de la infraestructura, así como al entorno académico. Todos estos aspectos relacionados con la calidad unidos a un interés adecuado por un buen gobierno y administración, representan un papel importante en la manera en que funciona determinada institución o programa, en la forma en que es evaluada y en la imagen institucional que pueda proyectar hacia la comunidad académica y la sociedad en general. En fin, se debe pensar en instituciones organizadas académica y administrativamente para responder en forma eficaz y consistente a los exigentes retos que el futuro le plantea en los campos acción de que le son propios.

La sociedad debe asegurar un acceso racional y planificado a la educación superior, a través de una oferta adecuada, por su magnitud y calidad, a las necesidades del desarrollo económico y social. El acceso racional y

planificado implica equidad y eficiencia. Equidad en la distribución de las oportunidades investigativas y profesionalizantes y de impacto en el ámbito social; eficiencia en la utilización de los recursos disponibles, humanos y financieros, que son por definición escasos en un país de menor desarrollo como el nuestro.

Modelo de Gestión. El liderazgo al interior de la institución es vital para la conducción de las IES hacia sus objetivos y para la realización de su misión, y para ello se debe dotar las IES de un modelo de gestión que deberá contemplar al menos los siguientes aspectos:

- Fortalecer los procesos de planeación que tengan en cuenta el presente, pero incluyan una visión prospectiva y de futuro.
- Adoptar esquemas descentralizados de operación, manteniendo la unidad de propósitos y políticas. Se debe contemplar la desconcentración y la delegación como componente del modelo.
- Modernizar los sistemas de información con la incorporación de la informática y los sistemas de costos.
- Realizar acciones permanentes de evaluación de gestión que permitan no sólo examinar los productos y los resultados, sino los procesos y los procedimientos, para apreciar el funcionamiento de la institución como un sistema vivo y para determinar tareas estratégicas y programas de mejoramiento continuo.
- Incorporar el concepto de profesionalización de la gestión institucional donde los funcionarios del aparato administrativo de las IES, en sus diferentes instancias académico- administrativas, deberán poseer una calificación específica que los capacite para el ejercicio de su labor.
- Elaborar indicadores de gestión. Como instrumento que permita no solamente el direccionamiento de los esfuerzos de la gestión, sino particularmente, la evaluación de la gestión.
- Considerar la conceptualización y la metodología de la gerencia de proyectos como parte de un proceso de gestión universitaria.¹⁴

¹⁴ Informe Misión Nacional para la Modernización de la Universidad Pública. Bogotá: 1995

En conclusión, la organización institucional deberá ser sometida a un proceso de renovación y modernización de su estructura y funcionamiento, para que sea más efectiva y asuma con firmeza su compromiso con la calidad, deberá ser más flexible y permeable a los cambios y a la aplicación de las técnicas modernas de gestión; deberá incorporar a su gestión los procesos de planeación, evaluación y control del desempeño y de los resultados; deberá apropiarse e involucrar los conceptos de mejoramiento continuo y productividad en todos sus procesos; deberá conseguir que los programas y proyectos se constituyan en la herramienta que articule la planeación con la inversión y sirva para asignación eficiente de los recursos presupuestales; deberá consolidar el sistema de control interno y racionalizar los procedimientos y simplificar los tramites.¹⁵

BIBLIOGRAFÍA

ANUIES. *La Educación Superior en el Siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo. Una propuesta de la ANUIES*. México: junio de 2.000

CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN. *La Evaluación Externa en el Contexto de la Acreditación en Colombia*. Santafé de Bogotá: Enero de 1.998

CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN. *Criterios y Procedimientos para el Registro Calificado de Programas Académicos de Pregrado en Ciencias de la Salud*. Bogotá: 2001.

COMISIÓN NACIONAL PARA EL DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR. *Hacia una Agenda de Transformación de la Educación Superior: Planteamientos y Recomendaciones*. Bogotá: 1.997

DÍAZ, Mario de Miguel. *La Calidad de la Educación y las Variables de Procesos y de Productos*. En : *Calidad de Vida en los Centros Educativos*. II Jornadas Educativas Centro Asociado de la UNED de Asturias, Gijón, 1994. pp. 265 - 266

GRUPO DE LAS DIEZ UNIVERSIDADES: *Características de Calidad hacia una Universidad Autorregulada. Documento de Referencia para la Universidades*. Febrero de 1.996

¹⁵ Comisión Nacional para el Desarrollo de la Educación Superior. *Hacia una Agenda de Transformación de la Educación Superior: Planteamientos y Recomendaciones*. Bogotá: 1.997

INSTITUTO COLOMBIANO DEL FOMENTO PARA LA EDUCACION SUPERIOR ICFES. *La construcción de indicadores del desempeño en la Educación Abierta y a Distancia*. Seminario Taller. Universidad del Tolima, Instituto de Educación a Distancia, 1998

Informe Misión Nacional para la Modernización de la Universidad Pública. Bogotá: 1995

LEY GENERAL DE EDUCACION. *Ley 115 de 1994*. Textos integrados. Multicopiados, 1996

MALAGON MALAGON, Félix Antonio. *¿La Calidad de la educación en Colombia. Un problema de Quién?* En: Revista Universitaria Abierta (No. 3 Julio).

MIGNONE, Emilio Fermín. *Calidad y Evaluación Universitaria: Marco Teórico* (extracto del trabajo "Calidad y evaluación Universitaria. PRONOTASS, Gobierno Argentino BIRF, PNUD, 1992) En: Universidad y Evaluación Estado del Debate. Adriana Puiggros y Carlos Pedro Krotsch (compiladores). Cuadernos Rei Argentina S.A., Instituto de estudios y Acción Social. Aique Grupo Editor , 1992

OMACHONU, Vicent K. Et al. *Principios básicos de la calidad Total*. México: Editorial Diana, 1995

PEREZ PEREZ, Ramón. *Estructura Participativa y Organizativa de los Centros de Calidad. Desarrollo de modelos integrales*. En: Calidad de vida en los Centros Educativos. II Jornadas Educativas. Centro Asociado de la UNED de Asturias, GIJÓN, 1994

SERRANO S Rafael. *Algunas Consideraciones sobre las Consecuencias de la Acreditación en la Educación Superior*. Bogotá: CNA, enero de 1.999

TORANZOS, Lilia. *Evaluación de la Calidad: Evaluación y Calidad*. En: Revista Iberoamericana de Educación (No. 10). Organización de Estados Iberoamericanos OEI. Para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 1996

UNIVERSIDAD DE CALDAS. Comité Asesor de Rectoría. Grupo de Exvicerrectores Académicos. *Documentos 2, 4 y 5*. Manizales: 1.995