



**NIVEL DE DESARROLLO DE LOS SISTEMAS LIGADOS A LA
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS UNIVERSIDADES DE
ARGENTINA, MÉXICO Y ESPAÑA.**

Autores: Miren Barrenetxea Ayesta miren.barrenetxea@ehu.es
Martín López Armengol martin.lopezarmengol@econo.unlp.edu.ar
Jon Olaskoaga Larrauri jon.olaskoaga@ehu.es

ÍNDICE

Introducción	4
1. Desarrollo de sistemas ligados a la gestión de la calidad en universidades argentinas	6
2. Desarrollo de sistemas ligados a la gestión de la calidad en universidades españolas	9
3. Desarrollo de sistemas ligados a la gestión de la calidad en universidades mexicanas	10
4. Desarrollo de sistemas ligados a la gestión de la calidad: análisis comparado	12
Bibliografía	13

Resumen

Los sistemas universitarios de todos los países están inmersos en procesos de adaptación a las exigencias de los organismos públicos para dar cuenta de su labor a la sociedad. Hay diferencias entre las vías utilizadas en los distintos países para desarrollar sistemas de gestión que permitan ofrecer información útil para la toma de decisiones políticas, internas o externas a la universidad. Algunos países impulsan en mayor medida el establecimiento de sistemas internos de garantía de calidad mientras que otros se centran en sistemas externos de control como la acreditación o las certificaciones de distintos servicios o procesos. Pero una constante a todas ellas es la necesidad de establecer sistemas para la gestión de la información.

En la presente comunicación se presentan los resultados obtenidos en un proyecto de investigación desarrollado dentro de la red ECUALE (red de investigación sobre temas de calidad universitaria en América Latina y España en el que participan investigadores de Argentina, México y España) y en el que se recoge la opinión de gestores universitarios de Argentina, México y España sobre el nivel de desarrollo de los distintos sistemas en los respectivos países.

Introducción

El presente trabajo se enmarca dentro de un proyecto de investigación internacional realizado por docentes investigadores de la Universidad Nacional de La Plata, Argentina, de la Universidad del País Vasco, España, y la Universidad de Guadalajara, México.

En este trabajo se dan a conocer los resultados de una encuesta a los máximos responsables de la dirección (decanos o directores, según las denominaciones más corrientes en los países de referencia) de los centros universitarios de gestión pública y privada de los tres países de referencia en los que se imparten carreras asociadas a las ciencias sociales y jurídicas.

El diseño del cuestionario corrió a cargo de los profesores Miren Barrenetxea y Antonio Cardona, de la Universidad del País Vasco y en el mismo se aprecian tres partes bien definidas: las dos primeras vinculadas a la noción de calidad y a cuáles son los principales determinantes de la calidad en la educación superior y una tercera parte, que es la que se describe en este trabajo, vinculada al nivel de desarrollo en cada una de sus facultades de nueve sistemas de información asociados a la gestión de la calidad en los centros educativos y al nivel de apoyo que reciben de la propia universidad.

Estos sistemas son:

- Sistemas de gestión por procesos.
- Sistemas de calidad para la mejora de la docencia.
- Sistemas de garantía interna de la calidad.
- Sistemas de certificación de calidad por organismos externos para el proceso de enseñanza aprendizaje.
- Sistemas de certificación de calidad por organismos externos para los servicios.
- Sistemas de recogida de datos para análisis de satisfacción de personal de administración y servicios.
- Sistemas de recogida de datos para análisis de satisfacción de profesores.
- Sistemas de recogida de datos para seguimiento de egresados.
- Sistemas de recogida de datos para análisis de satisfacción de alumnos.

Todas las opiniones de los encuestados se recogieron en una escala de cinco categorías, entre “muy bajo” y “muy alto”.

Los nueve sistemas a los que se hace referencia no son excluyentes entre sí, sino en muchos casos complementarios, siempre que la utilización que se haga de los mismos sea la correcta.

Los sistemas internos de garantía de calidad, en los que incluimos los sistemas de gestión por procesos, los sistemas de calidad para la mejora de la docencia y los sistemas de garantía interna de la calidad, son herramientas complementarias entre sí, ya que entendemos la gestión de los procesos como un punto de partida tanto para mejorar la docencia como para elaborar un sistema interno de garantía de la calidad, al ofrecernos una herramienta que nos permita analizar y comprender el funcionamiento de las actividades que se llevan a cabo en un centro universitario, así como localizar las causas del mal funcionamiento y detectar áreas de mejora.

En cuanto a los sistemas externos de acreditación o certificación, si el centro los utiliza como una herramienta para sistematizar la mejora continua, todas las acciones que se desarrollen han de apoyarse en el fortalecimiento de los sistemas internos, ya que de lo contrario, estos sistemas externos se convertirían en herramientas que se ocupan de juntar o crear pruebas para demostrar la existencia de unos niveles de calidad independientemente de que estén o no presente en los centros o facultades.

Con respecto a los sistemas utilizados para la recogida de datos es importante que en los mismos se incluya a todos los implicados en el proceso de enseñanza-aprendizaje, profesores, personal de administración y servicios y estudiantes, ya que se requiere la ayuda de todos ellos para poder mejorar. Por último, pero no menos importante, los sistemas de seguimiento de los egresados tienen un gran potencial para conocer la opinión de nuestros antiguos alumnos con la perspectiva que da la incorporación al mercado de trabajo, y para constituirse en una buen vía de retroalimentación para la propia universidad, y que no se quede encerrada en una torre de marfil.

Cómo se indica en la **Tabla 1**, las encuestas se realizaron simultáneamente en los tres países, enviando cuestionarios a todas las facultades o centros con titulaciones en Ciencias Sociales y Jurídicas a través de la plataforma www.encuestafacil.com.

El número total de decanos encuestados fue de 248, de los cuales 45 corresponden a universidades argentinas, 100 a universidades españolas y 103 a universidades mexicanas.

Tabla 1. Datos generales sobre la encuesta

	Argentina	España	México
Fecha inicio	12/5/2009	6/5/2009	22/5/2009
Cuestionarios enviados	175	202	360
Cuestionarios completados	45	100	103
Fecha de cierre	27/8/2009	30/6/2009	18/11/2009

Fuente: Red ECUALE.

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos en cada uno de los países, dejando para el final un punto comparativo en el que se analizan las diferencias y similitudes entre los académicos con responsabilidad de gestión de los tres países participantes.

1. DESARROLLO DE SISTEMAS LIGADOS A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS UNIVERSIDADES ARGENTINAS

Desde principios de los noventa en la Argentina, la evaluación de la calidad educativa se ha instalado en la agenda de todas las instituciones de educación superior. Para la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU) “la evaluación debe servir para interpretar cambiar y mejorar las instituciones y programas. Debe realizarse en forma permanente y participativa. Debe ser un proceso abierto, flexible y establecido en el marco de la misión y los objetivos de la institución. Debe permitir: conocer, comprender y explicar como funcionan las universidades para poder interpretarlas, mejorarlas y producir innovaciones y cambios; contribuir al mejoramiento de las prácticas institucionales; enriquecer la toma de decisiones; mejorar la comprensión que los actores tienen de la institución; estimular la reflexión sobre el sentido y significado de las tareas que realizan” (CONEAU, 1997).

La evaluación permite, a través de distintos sistemas de información, ir monitoreando cual es la situación actual de la organización, así como de cada uno de los subsistemas implicados en la misma, de tal manera de detectar e identificar las brechas que alejan a la institución del cumplimiento de sus fines y objetivos organizacionales.

Cómo se observa en la **Tabla 2**, el desarrollo sobre el cual dan cuenta los decanos respecto de los sistemas relacionados con la gestión de la calidad en las universidades argentinas es muy incipiente, siendo el sistema de seguimiento sobre nivel de satisfacción de los alumnos el más desarrollado, seguido en importancia por el de mejora de la docencia. Por el contrario, el de menor nivel de desarrollo, es el de satisfacción del personal de administración y servicios.

Es importante destacar la poca información que hay sobre los egresados en las universidades encuestadas. Los resultados demuestran que no hay en las universidades argentinas sistemas de información que permitan seguir a sus graduados, cuando en realidad, la retroalimentación que genera el profesional luego de haber finalizado sus estudios, se transforma en un insumo informativo clave para la evaluación ex post del proceso educativo.

En cuanto al apoyo recibido por la universidad surgen dos sistemas que habrían recibido igual impulso, ellos son el de satisfacción de alumnos y el de certificación de calidad por organismos externos para el proceso enseñanza aprendizaje, este último como

consecuencia de políticas de evaluación institucional y acreditación que, como se dijo, se vienen realizando desde mediados de la década del '90 en este país y que se ha profundizado en los últimos años.

Tabla 2. Valoración de los decanos y directores de universidades argentinas. Frecuencia relativa de respuestas “alto” y “muy alto”

Ítem	Desarrollo en la facultad	Impulso desde la universidad	Ranking según desarrollo en la facultad
Sistemas internos de garantía de la calidad			
Sistema de gestión por procesos	13%	27%	7
Sistema de calidad para la mejora de la docencia	29%	31%	2
Sistema de garantía interna de la calidad	27%	22%	4
Promedio de los sistemas del grupo <i>Sistemas internos de garantía de la calidad</i>	23%	27%	
Sistemas externos de acreditación			
Sistemas de certificación de calidad por organismos externos para el proceso de enseñanza aprendizaje	22%	33%	5
Sistemas de certificación de calidad por organismos externos para los servicios	16%	24%	6
Promedio de los sistemas del grupo <i>Sistemas externos de acreditación</i>	19%	29%	
Sistemas de información para la gestión de la calidad			
Sistemas de recogida de datos para análisis de satisfacción de personal de administración y servicios	9%	16%	9
Sistemas de recogida de datos para análisis de satisfacción de profesores	27%	20%	3
Sistemas de recogida de datos para seguimiento de egresados	13%	18%	8
Sistemas de recogida de datos para análisis de satisfacción de alumnos	38%	33%	1
Promedio de los sistemas del grupo <i>Sistemas de</i>	22%	22%	

<i>información para la gestión de la calidad</i>			
--	--	--	--

Fuente: CESPUALE.

2. DESARROLLO DE SISTEMAS LIGADOS A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS

En España durante las dos últimas décadas, algunos sistemas asociados a la gestión de la calidad en el ámbito de la empresa industrial se han transplantado en la gestión universitaria. La difusión de estos sistemas en las universidades se ha producido a una velocidad diferente según el caso, de modo que algunos de estos sistemas han dejado de ser una novedad y se han convertido en la norma; así ocurre, por ejemplo, con las encuestas que se realizan al alumnado para conocer su satisfacción con la enseñanza recibida.

La introducción de los sistemas de gestión de la calidad en las universidades ha merecido juicios bastante diferentes, si no opuestos. Por ejemplo, el discurso oficial en Europa defiende la necesidad de agencias de acreditación externas que evalúen a las instituciones universitarias y certifiquen que en ellas se dan las condiciones para una enseñanza de calidad.

Para algunos analistas, en cambio, los sistemas de acreditación externa sólo son la prueba de que en el sector universitario la rendición de cuentas predomina sobre la mejora de la calidad; es decir, que preocupa más el control del funcionamiento de las instituciones universitarias que el establecimiento de las condiciones en las que éstas pueden emprender la mejora de su propia gestión y, en definitiva, su oferta de servicios.

En los resultados que se muestran en la **Tabla 3**, se observa un orden de prelación en el modo en que estos sistemas se han establecido tanto en los centros de ciencias sociales y jurídicas como, en general, en las universidades españolas.

Al parecer, se ha priorizado el establecimiento de sistemas para la gestión de los procesos internos, aunque las universidades aún no se han familiarizado con la gestión por procesos; la implantación de sistemas de acreditación externa ha ocupado un segundo nivel de prioridad; y, finalmente, los sistemas diseñados para obtener información sobre satisfacción de diferentes grupos aún se encuentran relativamente menos desarrollados.

Este último grupo contiene, sin embargo, una importante excepción; de entre todos los mecanismos sobre los que se ha preguntado, los sistemas para la recogida de datos que faciliten el análisis de la satisfacción del alumnado son los que han sufrido un mayor desarrollo.

Estos sistemas, que por lo general adoptan la forma de evaluaciones de la enseñanza a través de encuestas realizadas al alumnado¹, se han extendido con extraordinaria rapidez en las universidades anglosajonas, y se han convertido en una herramienta fundamental, y en algunos casos la única, para la gestión de su personal docente.

Actualmente, la eficacia de estos métodos se encuentra en entredicho y buena parte de los docentes duda de su validez como medida de la eficacia de la enseñanza, a pesar de lo cual, las encuestas sobre la satisfacción del alumnado con la enseñanza recibida siguen ganando terreno y se han convertido en la herramienta de obtención de información más desarrollada en las universidades españolas.

Tabla 3. Valoración de los decanos y directores de universidades españolas. Frecuencia relativa de respuestas “alto” y “muy alto”

Ítem	Desarrollo en la facultad	Impulso desde la universidad	Ranking según desarrollo en la facultad
Sistemas internos de garantía de la calidad			
Sistema de gestión por procesos	21%	36%	8
Sistema de calidad para la mejora de la docencia	39%	51%	3
Sistema de garantía interna de la calidad	41%	52%	2
Promedio de los sistemas del grupo <i>Sistemas internos de garantía de la calidad</i>	34%	46%	
Sistemas externos de acreditación			
Sistemas de certificación de calidad por organismos externos para el proceso de enseñanza aprendizaje	32%	40%	5
Sistemas de certificación de calidad por organismos externos para los servicios	36%	43%	4
Promedio de los sistemas del grupo <i>Sistemas externos de acreditación</i>	34%	42%	

¹ En el mundo anglosajón, donde comenzaron a emplearse antes, suelen recibir la denominación SET (Student Evaluation of Teaching).

Sistemas de información para la gestión de la calidad			
Sistemas de recogida de datos para análisis de satisfacción de personal de administración y servicios	15%	22%	9
Sistemas de recogida de datos para análisis de satisfacción de profesores	25%	29%	6
Sistemas de recogida de datos para seguimiento de egresados	24%	34%	7
Sistemas de recogida de datos para análisis de satisfacción de alumnos	57%	62%	1
Promedio de los sistemas del grupo <i>Sistemas de información para la gestión de la calidad</i>	30%	37%	

Fuente: CESPUALE.

3. DESARROLLO DE SISTEMAS LIGADOS A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS UNIVERSIDADES MEXICANAS

Aunque el establecimiento de procesos claros y conocidos por la comunidad y la gestión por procesos no se ha generalizado como eje de la gestión en las universidades mexicanas, los procesos relacionados con la acreditación y certificación, ya sea como procesos completos o como partes de procesos, han sido los que más se han impulsado para su desarrollo y a los que más recursos presupuestales extraordinarios se le han asignado por parte del gobierno federal.

En la **Tabla 4** se observan los resultados de la encuesta realizada a decanos de universidades públicas y privadas mexicanas.

Tabla 4. Valoración de los decanos y directores de universidades mexicanas. Frecuencia relativa de respuestas “alto” y “muy alto”

Ítem	Desarrollo en la facultad	Impulso desde la universidad	Ranking según desarrollo en la facultad
Sistemas internos de garantía de la calidad			
Sistema de gestión por procesos	50%	51%	4
Sistema de calidad para la mejora de la docencia	49%	62%	5
Sistema de garantía interna de la calidad	47%	53%	6
Promedio de los sistemas del grupo <i>Sistemas internos de garantía de la calidad</i>	49%	55%	
Sistemas externos de acreditación			
Sistemas de certificación de calidad por organismos externos para el proceso de enseñanza aprendizaje	72%	75%	1
Sistemas de certificación de calidad por organismos externos para los servicios	62%	64%	2
Promedio de los sistemas del grupo <i>Sistemas externos de acreditación</i>	67%	70%	
Sistemas de información para la gestión de la calidad			
Sistemas de recogida de datos para análisis de	26%	31%	9

satisfacción de personal de administración y servicios			
Sistemas de recogida de datos para análisis de satisfacción de profesores	32%	43%	8
Sistemas de recogida de datos para seguimiento de egresados	37%	47%	7
Sistemas de recogida de datos para análisis de satisfacción de alumnos	59%	61%	3
Promedio de los sistemas del grupo <i>Sistemas de información para la gestión de la calidad</i>	39%	46%	

Fuente: CESPUALE.

Si ordenamos de forma descendente el ranking según el desarrollo que estos factores tienen en el centro, de acuerdo con las respuestas de “muy alto” y “alto”, observamos que los primeros lugares los ocupan:

1. Sistemas de certificación de calidad por organismos externos para el proceso de enseñanza aprendizaje.
2. Sistemas de certificación de calidad por organismos externos para los servicios.
3. Sistemas de recogida de datos para análisis de satisfacción de alumnos.
4. Sistema de gestión por procesos.
5. Sistema de calidad para la mejora de la docencia.
6. Sistema de garantía interna de la calidad.
7. Sistemas de recogida de datos para seguimiento de egresados.
8. Sistemas de recogida de datos para análisis de satisfacción de profesores.
9. Sistemas de recogida de datos para análisis de satisfacción de personal de administración y servicios.

Son los sistemas de obtención de información para la satisfacción del profesorado, así como para la del personal administrativo y de servicios las que tienen la ponderación promedio más baja, lo cual refleja una fuerte adecuación de la gestión a los requisitos para la acreditación de programas que solicitan los organismos acreditadores reconocidos por el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES), que incluyen el cumplimiento de indicadores que tienen que ver preferentemente con la satisfacción del alumnado, pero no así la satisfacción de empleados académicos y administrativos.

4. DESARROLLO DE SISTEMAS LIGADOS A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD: ANALISIS COMPARADO

La **Tabla 5** resume la valoración de los decanos y directores sobre el desarrollo relativo de los sistemas asociados a la calidad en sus facultades y constituye una evidencia bastante sólida de que los países de referencia han escogido caminos diferentes en la implementación de la gestión de la calidad.

México vuelve a ser el caso más diferente de los tres. Las percepciones de los gestores universitarios mexicanos confirman que en México se ha optado por un modelo que prima la evaluación externa sobre el fomento de mecanismos endógenos para la mejora de la calidad en las instituciones universitarias. Se trata además, del único país de los tres en que la implantación de los sistemas externos de certificación supera en implantación a lo que tradicionalmente ha sido el mecanismo más extendido para el control de calidad de la enseñanza universitaria: la evaluación de la enseñanza mediante las opiniones de los estudiantes.

En España el desarrollo de mecanismos internos y externos parece mucho más equilibrado a la luz de las respuestas que han dado los decanos y directores. Es preciso tener en cuenta aquí que la encuesta se realizó coincidiendo con la puesta en marcha de un procedimiento de verificación de titulaciones al que desde hace dos años han tenido que someterse la totalidad de las instituciones universitarias españolas.

En la universidad argentina la puesta en marcha de este tipo de sistemas aún se encuentra en fase de proyecto y es difícil predecir si se optará por un sistema sesgado hacia la evaluación externa o por otro que fortalezca la libertad de los académicos y de las unidades académicas.

Tabla 5. Desarrollo de determinados sistemas en los centros universitarios de Argentina, España y México. Frecuencia relativa de respuestas “alto” y “muy alto”.

Ítem	Argentina	España	México
Sistemas internos de garantía de la calidad			
Sistema de gestión por procesos	13%	21%	50%
Sistema de calidad para la mejora de la docencia	29%	39%	49%
Sistema de garantía interna de la calidad	27%	41%	47%
Promedio de los sistemas del grupo <i>Sistemas internos de garantía de la calidad</i>	23%	34%	49%
Sistemas externos de acreditación			
Sistemas de certificación de calidad por organismos externos para el proceso de enseñanza aprendizaje	22%	32%	72%
Sistemas de certificación de calidad por organismos externos para los servicios	16%	36%	62%
Promedio de los sistemas del grupo <i>Sistemas externos de acreditación</i>	19%	34%	67%
Sistemas de información para la gestión de la calidad			
Sistemas de recogida de datos para análisis de satisfacción de personal de administración y servicios	9%	15%	26%
Sistemas de recogida de datos para análisis de satisfacción de profesores	27%	25%	32%
Sistemas de recogida de datos para seguimiento de egresados	13%	24%	37%
Sistemas de recogida de datos para análisis de satisfacción de alumnos	38%	57%	59%
Promedio de los sistemas del grupo <i>Sistemas de información para la gestión de la calidad</i>	22%	30%	39%

Fuente: CESPUALE.

Bibliografía

1. Barandiaran, M.; Barrenetxea, M.; Cardona, A.; Mijangos J. J.; y Olaskoaga, J. (2009): “Opinión sobre la calidad de la enseñanza universitaria de decanos y directores de centros universitarios de ciencias sociales y jurídicas. España”. *Jornadas sobre calidad universitaria - CESPUALE*. Guadalajara, México, 30 de noviembre a 4 de diciembre de 2009.
2. Barrenetxea, M. y Curiel, C. (coords.) (2008): *Percepción del profesorado universitario sobre factores ligados a la calidad de la educación superior: Resultados de la encuesta realizada en la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de Bilbao*. Servicio editorial de la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea. Bilbao.
3. Barrenetxea Ayesta, M.; Cardona Rodríguez, A.; Mijangos del Campo, J.; Olaskoaga Larrauri, J. (2009): “Contexto teórico y metodológico”, J. Olaskoaga (coord.), *Hacia una educación superior de calidad. Un análisis desde la perspectiva del profesorado en Argentina, Chile, España y México*. La Plata, Edulp.
4. Barrenetxea, M.; Cardona, A.; Mijangos, J. J. y Olaskoaga, J. (2009): “Percepción del profesorado universitario sobre los factores ligados a la calidad de la enseñanza: análisis comparado”, en Olaskoaga Larrauri, J. (coord.), *Hacia una educación superior de calidad. Un análisis desde la perspectiva del profesorado en Argentina, Chile, España y México*. La Plata, Edulp.
5. CONEAU, *Lineamientos para la evaluación institucional*, Buenos Aires, noviembre de 1997.
6. Fernández Lamarra, N. (2005), “La evaluación y la Acreditación Universitaria en Argentina” en Ginés-Mora, J. y Fernández Lamarra, N. (2005), *Educación Superior. Convergencia entre América Latina y Europa*. Tres de Febrero, EDUNTREF.
7. Fernández Lamarra, N. (2006): “La educación y la universidad que necesitamos en América Latina: hacia nuevas políticas y nuevos modelos de gestión”, XI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Ciudad de Guatemala, 7 - 10 Nov. 2006.
8. Fernández Lamarra, N.; y Pérez Centeno, C. (2010): “La autonomía universitaria en Argentina y América Latina. Análisis y propuestas para configurar la reforma universitaria necesaria para el siglo XXI”, V. Rosario, E. Marúm, y M. Alvarado (coords.), *La autonomía universitaria a debate. Una visión desde América Latina*. UEditorial Universitaria. Universidad de Guadalajara. Guadalajara. México.
9. Fernández Lamarra, N. (2007): “Educación Superior y Calidad en América Latina y Argentina”. EDUNTREF – IESALC.

10. Harvey, L. y Green, D. (1993): "Defining quality", *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18 (1): 9-34.
11. Olaskoaga Larrauri, J. (coord.) (2009): *Hacia una educación superior de calidad. Un análisis desde la perspectiva del profesorado en Argentina, Chile, España y México*. La Plata, Edulp.
12. Persoglia, L.; López Armengol, M.; Zoloa, J. I. y Muñoz, J. P. (2009): "Percepción del profesorado universitario sobre los factores ligados a la calidad de la enseñanza: resultados de la Argentina", en Olaskoaga Larrauri, J. (coord.), *Hacia una educación superior de calidad. Un análisis desde la perspectiva del profesorado en Argentina, Chile, España y México*. La Plata, Edulp.