



Asociación Universitaria de Formación del Profesorado
(AUFOP)

I.S.S.N. 1575-0965 • D.L. VA-369-99

*Revista Electrónica Interuniversitaria
de Formación del Profesorado, 2(1), 1999*

<http://www.uva.es/aufop/publica/revelfop/99-v2n1.htm>

Evaluación y calidad de la Universidad: El proyecto de la Universidad Complutense de Madrid

EMILIO GARCÍA GARCÍA

RESUMEN

La evaluación institucional de la Universidad y la mejora de la calidad de la Educación Superior es una exigencia en la sociedad actual. En España se está desarrollando un Plan Nacional de Evaluación, siguiendo las orientaciones europeas. Comentamos el Proyecto de evaluación que se está realizando en la Universidad Complutense de Madrid.

PALABRAS CLAVE

Enseñanza Superior, Calidad de la educación, Evaluación, Proyecto, Autonomía universitaria, Gestión.

1. La evaluación institucional

La evaluación de las Instituciones Universitarias ha evolucionado en los últimos años. Los supuestos, objetivos y metodología de la evaluación de las universidades están generando gran debate. La exigencia de calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación. En los países desarrollados, y particularmente en los Estados Europeos, se constata una peculiar situación, que ha sido calificada por G. NEAVE como estado evaluativo de las Universidades europeas.

La creciente exigencia de un sistema de evaluación institucional es expresión clara de las demandas de las sociedades y los gobiernos, para que la Universidad rinda cuentas de su actividad; los objetivos que pretende; los recursos que tiene o solicita, y los resultados que alcanza. En una época de reducción de gasto público, especial sensibilidad de la población al destino de los impuestos, opciones diferentes y hasta conflictivas para la asignación de los limitados recursos presupuestarios, la Universi-



dad está en el punto de mira, y ya no puede seguir autojustificándose con argumentos del pasado.

La evaluación institucional de la Universidad es obligada, por diferentes razones: La Universidad es un servicio público con demandas crecientes que ha de dar razonable satisfacción a los usuarios o clientes; es una institución con vocación de excelencia científica y académica; es responsable de sus propios procesos al disponer de un alto grado de autonomía. Cuanto más altas cotas de autonomía y democratización presenta la Universidad tanto más está obligada a la evaluación. La autonomía universitaria implica un cambio de mentalidad que se traduce en: compromiso y responsabilidad de personas y grupos, autoconocimiento y planificación, control y transparencia, funcionalidad y eficacia, eficiencia y equidad.

Se distinguen fundamentalmente dos perspectivas en los *objetivos* de la evaluación:

- ◆ La que tiene como finalidad garantizar que la institución cumpla con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- ◆ La que pretende una mejora continua de la calidad de la institución y conseguir que tanto la enseñanza, como la investigación y los servicios, alcancen un nivel de calidad que pueda ser reconocido tanto por el personal y los estudiantes, como por las autoridades y la sociedad en general. A medida que las universidades profundizan en su proceso de autonomía, también desarrollan, cada vez más, procesos de evaluación enfocados a la mejora de su calidad.

336

En cuanto a la *metodología* del proceso de evaluación, también podemos diferenciar dos aproximaciones:

- ◆ La que se centra en procesos de inspección, que suelen depender de las autoridades gubernamentales.
- ◆ La que se basa en procedimientos de autoevaluación, mediante los que la institución de una forma sistemática y comprensiva, revisa internamente sus actividades y resultados a partir de un conjunto de criterios que definen en qué consiste la excelencia de la organización. Este método permite identificar cuáles son los puntos fuertes de la institución, qué otros podrían ser mejorados y, finalmente, planificar acciones de mejora y evaluar el progreso obtenido.

El segundo enfoque corresponde a la metodología propuesta por las propias universidades. De nuevo nos encontramos con la relación entre autonomía y responsabilidad. Esta nueva vía es muy evidente en el contexto europeo. En general, cabe decir que el proceso más seguido en los países de la Unión Europea consiste en lo siguiente: se establecen metas que definen la calidad; las cuales guían los procesos de autoevaluación que las universidades llevan a cabo; que se contrastan y complementan con evaluaciones externas; para elaborar un informe final; hacer públicos los resultados; diseñar acciones de mejora.

Evaluación no es inspección. Un estado centralizado y burocratizado se sirve de la inspección para vigilar el cumplimiento de las normas. Por contra, la descentralización y autonomía exigen un cambio de mentalidades, que se traduce en: responsabilidad de grupos y personas individuales, autoconocimiento y autocontrol, transparencia, eficacia y eficiencia.



Evaluar en este contexto es emitir un juicio de valor sobre algo, una vez conocido suficientemente, con objeto de mejorarlo. *Calidad*, a su vez, es un término con un campo semántico muy amplio y unos límites borrosos. Hace referencia a lo bueno, lo fiable, lo que funciona, lo que satisface, lo agradable, lo que cumple ciertas normas. *Calidad* es:

- ◆ Eficacia, alcanzar los objetivos planteados.
- ◆ Eficiencia, gestionar los recursos para lograr las metas.
- ◆ Equidad, justicia en la asignación de medios.

La calidad de la Universidad puede considerarse desde una doble perspectiva, intrínseca y extrínseca.

- ◆ *Dimensión interna*: exigencia epistemológica de un campo del saber:
 - La Universidad transmite conocimientos y valores considerados valiosos.
 - Enseña, investiga y aspira a los niveles más altos de excelencia y calidad.
- ◆ *Dimensión externa*: es una institución inmersa en un contexto sociocultural dado, y sensible a sus demandas:
 - Sensible a los cambios científicos, tecnológicos, económicos, políticos, sociales y culturales. Es a la vez agente y afectada por ellos.
 - Como servicio público debe «satisfacer las demandas razonables de sus clientes».

Por su propia naturaleza la Universidad tiene una vocación irrenunciable de calidad, excelencia académica y científica, eficacia, eficiencia y equidad en sus servicios. Una política de calidad institucional exige:

- ◆ Un diagnóstico preciso de la realidad.
- ◆ Identificar objetivos y metas.
- ◆ Planificación estratégica de las acciones.
- ◆ Supervisar y evaluar procesos y resultados. Innovar y mejorar continuamente.

Y todo ello, valiéndose de indicadores que permitan mediciones, modificaciones y mejoras.

Mediante los programas experimentales de evaluación de la calidad del sistema universitario, se ha pretendido generar en la comunidad universitaria una «*cultura de evaluación de la calidad*»:

- crear actitudes favorables a la evaluación institucional como instrumento para una política de mejora continua de la institución;
- destacar el papel protagonista de la propia Universidad y sus órganos rectores en el proceso de evaluación institucional;
- desarrollar metodologías homogéneas aplicables a los diferentes contextos, con las adaptaciones necesarias;
- proporcionar información objetiva, teniendo en cuenta indicadores diversos, para tomar decisiones y gestionar los procesos de mejora.

2. La gestión de calidad en la Universidad

La calidad de la educación en general, y de la Universidad en particular, es resultado de la interacción de múltiples variables: profesores, alumnos, personal de administración y servicios, currículum, instalaciones, recursos financieros, formas de organización, clima institucional, etc. Podemos caracterizar la gestión de calidad como un proceso de gestión integral de todas las actividades de una organización con objeto de satisfacer con eficiencia las expectativas razonables del cliente, sea éste interno o externo. El enfoque de la calidad abarca, pues, a todas las personas, los recursos, las actividades de la institución. La referencia a la satisfacción de las expectativas del cliente recoge un aspecto clave de la calidad total. La valoración que realizan las personas que trabajan en la institución o a las que sirve la institución es el motor principal para el avance y mejora de la organización.

La gestión de la calidad en la Universidad va dirigida a los procesos de planificación, innovación y mejora y para ello debe garantizar que el liderazgo, la política, la estrategia, los recursos y los procesos se encaminen a lograr los objetivos de la organización; en nuestro caso, la satisfacción de las personas (alumnos, profesores y PAS), la interacción y proyección en la sociedad y alcanzar así las metas de la Universidad. (Figura 1).

338

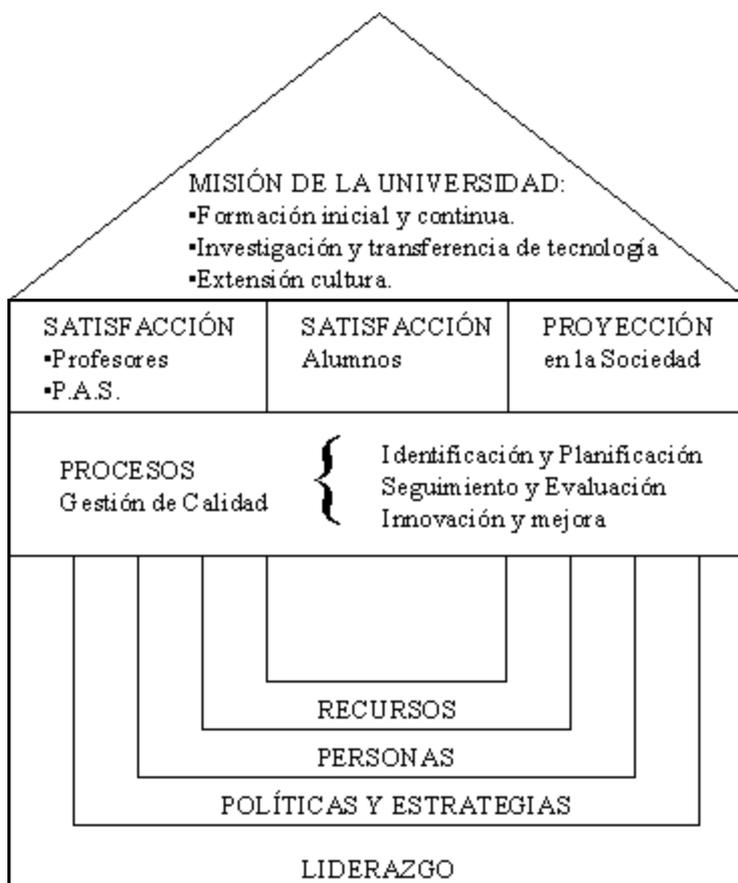


Figura1.



En la gestión de la calidad deben contemplarse los siguientes elementos:

♦ **Misión de la Universidad.** Proporcionar una enseñanza y aprendizaje de calidad, en la formación inicial y continua; investigación básica y aplicada; transferencia de tecnología; extensión universitaria.

♦ **Órganos de Gobierno** que deben estar comprometidos *activamente* con la cultura de la calidad. El mayor porcentaje de los problemas de calidad en las organizaciones son problemas de dirección.

♦ **Estrategias.** La política define las líneas prioritarias de la organización. Las estrategias son los procedimientos para ponerla en práctica: análisis de la situación a partir de indicadores fiables; identificar y definir los objetivos de calidad; medir el grado de consecución; encontrar soluciones, más que descubrir fallos; sensibilización y compromiso de las personas con la cultura de calidad; formación; comunicación interna y externa; trabajo en grupo; satisfacción personal, evaluación y conocimiento público de los logros. La política de calidad implica a todos y ha de ser compromiso de todos; no valen iniciativas aisladas o acciones puntuales y a corto plazo; se requiere un proceso integral de mejora continua.

♦ **Personas.** Las personas son la clave del éxito de una organización. La calidad depende en gran medida de quienes trabajan en la institución. La preparación y motivación son predictores del rendimiento individual. La formación incluye conocimientos, habilidades, actitudes y valores. La motivación implica información, comunicación y participación; reconocimiento y recompensas; carrera profesional, etc. La dinámica psicosocial de una organización no es una suma de sus miembros; la cultura y los valores compartidos son determinantes.

♦ **Recursos.** La gestión adecuada de recursos materiales, tecnológicos, de información y financieros, desempeñan un importante papel de cara a la calidad, a la mejora de la eficacia y eficiencia.

♦ **Satisfacción** de alumnos, profesores y PAS. La identificación de las necesidades y expectativas razonables de las personas que trabajan o se benefician de los servicios de una organización es condición previa para procurar su satisfacción. De ahí la conveniencia de disponer de procedimientos para identificar las necesidades y expectativas, evaluar el nivel de satisfacción, las áreas o aspectos de mejora potencial. Para ello, resulta necesario un sistema de indicadores fiables.

♦ **Proyección en la Sociedad.** La calidad de la Universidad tiene que ver con la influencia que ejerce en su entorno sociocultural y a la vez con la percepción y valoración de dicha influencia por parte de la comunidad: organismos, instituciones, empresas, asociaciones, medios de comunicación, etc. La Universidad de calidad ha de ser sensible a las demandas del entorno y procurar su satisfacción.

3. Aplicación del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades en la Universidad Complutense

3.1. El proyecto de Evaluación de la Calidad en la U.C.M.

El Consejo de Universidades, en sesión del Pleno celebrado en la Universidad de Almería, el 25 de Septiembre de 1995, acordó proponer al Gobierno un plan de evaluación de la calidad de las Universidades españolas. El Real Decreto 1947/1995



de 1 de diciembre (BOE de 9 de diciembre de 1996) establece el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades, disponiendo que tendrá una duración de cinco años y se ejecutará mediante convocatorias anuales para la realización de proyectos de evaluación institucional en los que podrán participar las universidades públicas y privadas. En la Orden del 21 de febrero de 1996 se abrió la convocatoria para presentación de proyectos del Plan Nacional, cuya solicitud implica la aceptación de la metodología y las condiciones establecidas por el Consejo de Universidades.

La Universidad Complutense se propuso participar en el Plan Nacional con un **proyecto temático**, seleccionando para ello tres titulaciones que pertenecen al mismo campo científico docente, ciencias experimentales: Licenciado en Biología, Licenciado en Geología e Ingeniero Químico. Las tres titulaciones participaron voluntariamente y se implicaron en el proceso de evaluación. El proyecto de evaluación fue aprobado en Junta de Gobierno el 22 de Marzo de 1996.

La Junta también aprobó la creación del Comité de Evaluación de la Universidad, con la siguiente composición:

Exmo. Sr. Rector, Vicerrectorado de estudios, Vicerrectorado de Investigación, Vicerrectorado de Alumnos, Vicerrectorado de Ordenación Académica, Gerente General, un representante del Consejo Social, el director del ICE, y dos miembros de la Junta de Gobierno.

3.2. Objetivos de la evaluación

340

Los principales objetivos de la Universidad Complutense en este Proyecto fueron los siguientes:

- Integrar a la Universidad Complutense en los Planes Nacional y Europeo de Evaluación Universitaria.
- Elaborar una metodología compatible con la del Plan Nacional.
- Conocer aquellos aspectos de las tres titulaciones que solamente se conocían por opiniones no constatadas como evidencias y obtener una información objetiva y fiable de las características y funcionamiento de cada una de ellas.
- Promover una cultura de responsabilidad y autoevaluación entre el personal docente y no docente de la UCM.
- Obtener elementos de juicio para la toma de decisiones en política universitaria, que permitan basar los planes de actuación y mejora en información objetiva y global.
- Proporcionar información válida a los alumnos que van a ingresar en la Universidad o que están en situaciones de optatividad, para su toma de decisiones en las alternativas de elección que deben hacer.
- Informar al entorno sociocultural de la Comunidad de Madrid de la situación de la UCM y de los planes de mejora que surjan como resultado de la evaluación institucional.
- Crear una oficina de Evaluación e Innovación de la calidad de la Universidad Complutense.



- Crear un Sistema General de Recuperación de la información existente en las bases de datos y añadir algunos elementos nuevos.
- Establecer una metodología específica de evaluación de la UCM, homologable con la del Plan Nacional, pero añadiendo algunos elementos que permitan subsanar algunas limitaciones.
- Dado que las tres titulaciones evaluadas se encuentran en el proceso de implantación de los nuevos planes de estudios, utilizar la información obtenida en el proceso de autoevaluación para el proceso de evaluación y revisión de los planes.

3.3. Proceso de evaluación

La UCM aceptó la metodología mixta de autoevaluación seguida de la evaluación externa, propuesta en el Plan Nacional, y hace suyos los principios aprobados por el Pleno del Consejo de Universidades en septiembre de 1995.

El Vicerrectorado de Estudios se hizo cargo del proceso de evaluación, constituyéndose un equipo técnico de seis personas que desarrolló, entre otras, las siguientes tareas:

- Sensibilización de los miembros de los Centros implicados para la evaluación.
- Reuniones con los Comités de Autoevaluación de los centros para explicarles el proceso de autoevaluación y ayudarles a resolver los problemas encontrados en su implementación. Estas reuniones se celebraron a lo largo de todo el proceso de autoevaluación, siempre que los comités de los centros lo solicitaron.
- Desarrollo de un instrumento para la recogida de datos, basado en la Guía de la Autoevaluación del Consejo de Universidades, mejorando algunos aspectos.
- Desarrollo de un Sistema de Información en varios niveles que permita a los Centros y Organos de Gobierno de la Universidad disponer de forma rápida de una información fiable y válida sobre la calidad. Este sistema de indicadores puede utilizarse igualmente para la evaluación y seguimiento de los planes de estudio de la UCM.
- Jornadas de Sensibilización sobre la evaluación de la calidad dirigidas a los órganos de gobierno de los diferentes centros de la UCM.
- Realización de encuestas entre los alumnos de las titulaciones implicadas para recoger datos para la autoevaluación. También se elaboraron encuestas específicas dirigidas a estudiantes y profesores para la evaluación y seguimiento de los planes de estudios.
- Diseño de encuestas para la evaluación del Tercer Ciclo.
- Creación de Bases de Datos específicas para la autoevaluación, generadas a partir de datos del META y envío a los centros de esta información.
- Revisión de los autoinformes de los Centros.
- Planificación de la Evaluación Externa.
- Redacción de informes finales y reuniones de reflexión con los Centros.



- Diseño de un Plan Quinquenal de Evaluación para la UCM de evaluación para la Gestión de Calidad para los tres niveles de Enseñanza, Investigación y Gestión. Elaboración de Guías para la recogida de información.

3.4. Resultados de la evaluación

Los principales resultados de la evaluación se recogieron en los informes de las Titulaciones y en el Informe Final de Evaluación Institucional, resumidos en términos de puntos fuertes y débiles, así como líneas de actuación para la mejora de la calidad en los tres ámbitos: Enseñanza, Investigación y Gestión. Resulta interesante destacar que los comités de autoevaluación de las titulaciones evaluadas hicieron constar que el proceso de evaluación y la realización de los correspondientes autoinformes fue muy valioso para identificar, cuantificar y valorar de forma objetiva problemas cuya existencia se sospechaba, pero de los que no se tenían datos fiables. Asimismo, los autoinformes han permitido resaltar aspectos positivos de las titulaciones y cuestionar opiniones negativas, bastante generalizadas, pero nada fundadas sobre los planes de estudios. Las jornadas de reflexión han puesto de relieve cuestiones que, según sus propias palabras, no se habrían planteado de no haber participado en el plan de evaluación. Muy especialmente se señala que la autoevaluación ha contribuido a crear un clima de opinión favorable hacia la necesidad de contar con datos referidos a las distintas dimensiones de la enseñanza, investigación y gestión, que constituyan las bases para valoraciones, modificaciones y planes estratégicos de mejora.

3.5. Proceso en curso (1998-99)

En el curso 1998-99 la Universidad Complutense participa en el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad, con un Proyecto Temático de evaluación de la docencia (enseñanza-aprendizaje) en veintitrés titulaciones: diez licenciaturas de primer y segundo ciclo, tres licenciaturas de segundo ciclo, diez diplomaturas, correspondientes a seis Facultades y dos Escuelas Universitarias.

Todas las Titulaciones finalizan la implantación de los nuevos planes de estudio y pareció oportuno centrar la evaluación en los aspectos curriculares y de enseñanza-aprendizaje, con objeto de disponer de datos fiables, reflexionar sosegadamente sobre ellos y plantear las modificaciones oportunas en la próxima reforma de los planes de estudio.

Antes de entrar en la dinámica de Reforma de los planes de estudio es necesario que toda la Comunidad Universitaria (alumnos, profesores, personal de administración y servicios; y en los diferentes órganos de gobierno, desde los Departamentos al Rectorado, pasando por los Centros) disponga de la mayor y mejor información, contrastada y fiable, sobre los contenidos, procesos y resultados de los actuales planes de estudio.

Los procesos de evaluación y mejora requieren un Sistema General de Información, con indicadores relevantes, continuamente actualizado, inteligible y accesible, que proporcione la información adecuada a los distintos ámbitos: desde un profesor y una asignatura, a un Departamento, Titulación, Centro, Área, Rectorado, Comunidad Autónoma y demás agentes del entorno sociocultural.



Referencias bibliográficas

- APODACA, P. Y LOBATO, C. (Eds.) (1997): *Calidad en la Universidad: Orientación y Evaluación*. Barcelona: Laertes.
- CONSEJO DE UNIVERSIDADES. SECRETARÍA GENERAL (1998): *Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades*. Madrid: Consejo de Universidades.
- DOHERTY, G.D. (1997): *Desarrollo de sistemas de calidad en la educación*. Madrid: La muralla.
- E . F . Q . M . (1 9 9 6) : *Autoevaluación. Directrices para el sector público: Educación*. Madrid: Clud de Gestión.
- HARVEY, L. Y GREEN, D. (1993): *Defining quality. Assessment and Evolution in Higher Education*, 18, 9-34.
- LUXÁN, J. M. (Ed.) (1998): *Política y reforma universitaria*. Barcelona: Cedecs.
- MICHAVIDA, F. (1998): *La Universidad española hoy: Propuestas para una política universitaria*. Madrid: Síntesis.
- MIGUEL, M.; MORA, J., Y RODRÍGUEZ, S. (Eds.) (1991): *La evaluación de las instituciones universitarias*. Madrid: Consejo de Universidades.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA (1997): *Modelo Europeo de Gestión de Calidad*. Madrid: MEC Publicaciones.
- MORA, J. (1991): *Calidad y rendimiento de las instituciones universitarias*. Madrid: Consejo de Universidades.
- NEAVE, G. (1995): Las políticas de calidad: desarrollo en enseñanza superior en Europa occidental. *Revista de Educación*, vol. 308, 7-29.
- OCDE (1994): *Evaluation et processus de décision dans l'enseignement supérieur*. Paris: OCDE.
- ORDEN, A. (1988): La calidad de la educación. *Bordón*, 40, 149-161.

Dirección

Emilio García García

Facultad de Filosofía. Universidad Complutense.
 Departamento de Psicología Básica. Procesos Cognitivos.
 B-22. Ciudad Universitaria. 28040- Madrid.
 Tel. 91 394 60 19 Fax. 91 394 60 20
 Correo Electrónico: Emiliog@eucmax.sim.ucm.es.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA DE ESTE TRABAJO

- GARCÍA GARCÍA, Emilio (1999). Evaluación y calidad de la Universidad: El proyecto de la Universidad Complutense de Madrid. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 2(1). [Disponible en <http://www.uva.es/ufop/publica/revelfop/99-v2n1.htm>].

