

LA EVALUACION DE LA CALIDAD UNIVERSITARIA

Valea, A.; González, M.L.

Dpto. Ingeniería Química y del Medio Ambiente de la Univ. País Vasco-E.H.U
Escuela de Ingeniería Técnica Industrial (Plaza de la Casilla,3)(48012-BILBAO)
iapvapea@lg.ehu.es

Desde mediados de los años 80 se han venido publicando estudios de opinión y resultados de intentos de implantación de diferentes sistemas de la calidad, primero conceptualmente, como Aseguramiento de la Calidad (cf. ISO por ejemplo) y después acercándose a los parámetros de la gestión de sistemas de Calidad Total (EFQM, p.ejemplo) (1,2).

En los últimos 25 años la sociedad ha venido enfrentándose a una coyuntura muy inestable debido a rápidos cambios en su propio seno, en la política y en los procesos internos. Ofrecer servicio de calidad en un ambiente turbulento es un trabajo difícil, especialmente para una universidad. Como resultado de las transformaciones internas y externas surge la cuestión del cumplimiento de las expectativas de los clientes. Una educación de alta calidad no es posible sin una prestación de servicios del mismo nivel, pero el cumplimiento en docencia y administración de las expectativas de los clientes no significa que estos estándares se alcancen en investigación. Por otro lado, lo que parece obvio en la calidad empresarial o industrial no lo es tanto en el ámbito universitario, ya que no está claro ni quién es el cliente (próximo y final) ni tampoco cómo debe medirse o evaluarse la calidad universitaria.

En nuestras Universidades no es ya motivo de debate la conveniencia de medir o evaluar la calidad de su docencia, su investigación y su organización y servicios administrativos. Serían en todo caso, los aspectos concretos de la evaluación los que deben ser motivo de la discusión y análisis.

La evaluación de las instituciones universitarias es una práctica habitual en los países de nuestro entorno europeo y tiene larga tradición en los países de cultura sajona, cada uno por razones que pueden ser diferentes.

En la U.E uno de los intereses que motivan la calidad es la necesidad de gestionar mas eficientemente el gasto social, además de permitir una valoración de la calidad de los títulos.

A diferencia de las evaluaciones individuales de la actividad docente e investigadora de los profesores, no existía hasta 1995 una legislación explícita sobre evaluación institucional de las universidades. La necesidad de la evaluación de la calidad universitaria en España se plantea como consecuencia de la profunda transformación de la enseñanza superior ocurrida en los últimos 30 años. La demanda masiva, en términos cuantitativos, de estudios universitarios y el interés social que adquieren las actividades de I+D, a las que se concede un alto valor estratégico, son dos características esenciales del sistema universitario en el momento en que se crean los programas de evaluación.

En todos los casos, en todos los países, a través de la evaluación se pretende:

- a) Conocer la calidad de las instituciones universitarias y detectar sus puntos débiles.
- b) Disponer de información objetiva y fiable para usuarios, estudiantes, empresas y sociedad en general, que permitan articular planes de I+D+i y de educación superior.

Históricamente la calidad ha sido estimada utilizando datos tales como precios de la matrícula, dimensiones de las aulas y otras instalaciones, número de alumnos/profesor, cualificación profesional del personal, etc. mas que utilizando otras variables mucho mas dificultosas de conseguir. Siguiendo la taxonomía de House podemos establecer 3 grupos principales según que

los resultados perseguidos sean de eficiencia, de productividad o de eficacia y control de la calidad.

En este trabajo se analizarán diferentes sistemas de evaluación de la Calidad institucional europeo y español y se extraerán las conclusiones pertinentes.