

Título

La calidad y los procesos de acreditación en la perspectiva de los estamentos pertenecientes a instituciones de educación superior en Chile.

Resumen: Chile vive transformaciones propias de una sociedad compleja que ponen en tensión un sistema de educación superior mixto, diferenciado y en expansión, con instituciones de variadas orientaciones y heterogéneos resultados, poniendo la calidad al centro del debate. Se observan avances en autorregulación pero subsisten deficiencias que postergan la perspectiva de actores sin consolidar una cultura de la calidad. La ponencia describe los discursos de autoridades, el profesorado y el estudiantado de universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica respecto de la cultura de la calidad y el sistema de acreditación en instituciones públicas y privadas. Las diferencias estamentales expresan diversos posicionamientos desde los más favorables hasta refractarios hacia el modelo, su pertinencia, legitimidad y las críticas para modificaciones futuras.

Palabras clave: Cultura de la calidad, educación superior, autorregulación, acreditación.

1. Objetivos o propósitos:

Comparar de forma cualitativa los significados y discursos que expresan las autoridades, el profesorado y el alumnado respecto del sistema de acreditación institucional y los procesos de autoevaluación de la calidad en universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica públicos y privados de Santiago de Chile, con el propósito de detectar diferencias y aspectos críticos desde la perspectiva de los actores.

2. Marco teórico:

Los procesos de aseguramiento de la calidad y acreditación en la educación superior alteraron las prácticas de estas verdaderas “anarquías organizadas” que adoptan formas de cohesión diversas, reaccionando cuando las innovaciones afectan los intereses y rutinas de los académicos. Las culturas disciplinarias como sistema arraigados de creencias, son poderosos diferenciadores de lo aceptable (Clark, 1997). Si no se estudian en detalle a los actores, las transformaciones tienden a generar verdaderas “cajas negras” (Varela, 2007).

Un énfasis normativo resulta insuficiente para dar auto-sustentación al aseguramiento de la calidad, pues se descuida el compromiso de las personas. Estas regulaciones suponen cambios organizacionales para dar cumplimiento a controles externos, incorporando agentes en distintos niveles y etapas con

Organizado por:





miradas polivalentes (Salas, 2013). Se detectan escasos estímulos y tiempo reconocido de trabajo destinado a estos propósitos y déficit de capacitación en modelos evaluativos (Brunner 2014). Las agencias nacionales y privadas, así como el surgimiento de “burocracias funcionales”, pueden monopolizar la gestión de la calidad dificultando la internalización (Guagliamone, 2012).

La calidad y la evaluación, constituyen nociones en disputa, desde lo epistémico y hasta lo procedimental, poniendo en juego interrogantes ligadas al qué, para qué y con quienes realizar los procesos (Azevedo, 2011).

En Latinoamérica los estudios muestran modificaciones en los procedimientos aunque la cultura de la calidad se encuentra en proceso de construcción (Lemaitre y Zenteno, 2012). Algunos especialistas estiman que se ha transitado hacia la autorregulación institucional y la dirección estratégica (Rodríguez, 2008), pero no existen suficientes estudios que identifiquen los procesos y prácticas que favorezcan la gestión eficiente de la calidad (Lemaitre, Maturana, Zenteno y Alvarado, 2012), abundando un desconocimiento de sus impactos (Zapata y Torre, 2012). Prevalece baja implicación de los estamentos (Quintero, Corrales, Martínez y Aréchiga, 2010).

La bibliografía reconoce la importancia estratégica de los públicos internos para evitar distorsiones, como los “rituales de simulación”, “maquillaje de indicadores” o la respuesta episódica a demandas de acreditación (Salas y Ordóñez, 2013, Monarca y Valle, 2014). Ello requiere actitudes favorables que permitan otorgar sostenibilidad a los procesos y evitar resistencias (Pérez y Monfredini, 2011). Criterios demasiado restrictivos favorecen “culturas de la obediencia” con ajustes superficiales (Lemaitre y Mena, 2012). Nos encontramos en un primer estadio de familiarización, donde el tema de la calidad es aún secundario y no se ha internalizado (Pizzi, 2010).

3. Metodología:

El estudio de tipo cualitativo, definió como universo las universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica, públicos y privados de la ciudad de Santiago, que han tomado parte en el proceso de acreditación institucional entre los años 2014 al 2016. Como el sector universitario se divide entre públicos y privados en tanto que los IP y CFT, sólo son de tipo privado, la muestra se dividió en entidades con acreditación y sin acreditación, obteniéndose 8 instituciones.

Se seleccionaron tres tipos de informantes claves (directivos, docentes y estudiantes), con el propósito de acceder a sus respectivos significados. La muestra estuvo compuesta por un total de 48 casos, aplicándose entrevistas focalizadas. A partir de una codificación abierta y axial, mediante la conformación de

Organizado por:





metacategorías, y asistido por el programa Atlas.ti 7, se desarrolló un análisis de contenido temático y social, identificándose temas centrales, detección de consensos y principales diferencias discursivas.

4. Discusión de los datos, evidencias, objetos o materiales:

Los significados que sustentan los actores sobre calidad y acreditación en la ES en Chile presentan diferencias en precisión y profundidad según cercanía con el tema, siendo los directivos quienes manejan más detalles, seguidos por los académicos. Ambos coinciden en que la temática de la calidad y los sistemas de acreditación “llegaron para quedarse”. Los docentes por horas, se encuentran parcialmente involucrados y los estudiantes manejan poca información, y si bien una parte asume posiciones de crítica sistémica, no están comprometidos con el proceso. Ello es crítico en los IP y CFT más pequeños y no acreditados.

Se identificaron tres orientaciones discursivas que denominamos: de asimilación, coincidente con la perspectiva oficial, otra crítica al modelo y una de crisis interna, relacionada con resultados de acreditación adversos. Estos discursos se despliegan en tres niveles del significado relacionados con el entorno social, el contexto organizacional y las expectativas futuras, agrupando los distintos tópicos en seis meta-categorías.

Los discursos de asimilación y críticos no constituyen espacios semánticos excluyentes ni polarizados, transitándose de un discurso a otro según el tópico de referencia. No se aprecian posicionamientos homogéneos y estos se encuentran sólo parcialmente diferenciados según situación de acreditación. La condición de no acreditación sólo se acopla estructuralmente a los casos donde esta se experimenta como una amenaza a la continuidad organizacional.

La cultura de la calidad, según el discurso de los actores, aún no está instalada Chile. En la mirada de asimilación, se expresaría con un desarrollo limitado y diferenciado según tipos de institución o es visualizada de manera crítica, como expresión de una “rigidez punitiva”, producto de un modelo economicista. El sistema de acreditación y la posibilidad de aprendizajes es asumido positivamente con una doble función: validadora hacia el exterior y generadora de una institucionalidad progresiva hacia el interior, incorporando tecnificación focalizada de la calidad pero no en las prácticas cotidianas. En la mirada crítica se observa como un sistema inadecuado con falta de transparencia, generando aprendizajes dificultosos, con incorporación parcial a los procesos. En el discurso de crisis interna, se asume como amenaza organizacional, generando estrés por las carencias para responder a las exigencias, sin incorporación a los procesos de gestión. El par evaluador y la visita institucional son asumidas en el discurso de asimilación como una función necesaria pero que se encuentra en un proceso de construcción, requiriendo ser perfeccionado con capacitación. Las

Organizado por:





miradas crítica y de crisis interna, estiman que no existe igualdad de trato ni suficiente independencia. Los impactos del dictamen de acreditación se aprecian también de manera diferenciada: generando validación y mejoramiento en el clima organizacional, cuando el resultado es positivo e incertidumbre que anima el mejoramiento, en los casos de baja acreditación y de verdadera “sentencia de muerte”.

El discurso de asimilación asume al modelo de acreditación vigente como un “viaje sin retorno” pero que requiere un urgente “cambio de rumbo”. En tanto, el discurso crítico, rechaza su legitimidad exigiendo un cambio radical de la lógica de mercado, mientras que el de crisis interna, demanda mayor acompañamiento.

Cuadro N°1

DISCURSOS Y METACATEGORÍAS SOBRE CALIDAD Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL			
La calidad y la acreditación en la educación superior llegaron para quedarse			
NIVEL DEL SIGNIFICADO	DISCURSO DE ASIMILACIÓN	DISCURSO CRÍTICO	DISCURSO DE CRISIS INTERNA
ENTORNO SOCIAL	I. CULTURA DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR		
	Desarrollo parcial y diferenciado según organización	Rigidez punitiva con enfoque economicista	
	II. EL SISTEMA DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL		
	Validación social e institucionalización endógena progresiva	Inadecuación y falta de transparencia	Amenaza Externa con Riesgo Organizacional
ORGANIZACIONAL	III. APRENDIZAJE DE LA AUTOEVALUACIÓN PARA LA CALIDAD		
	Tecnificación focalizada de la calidad con incorporación a la gestión	Aprendizaje dificultoso con incorporación parcial a la gestión	Estrés por carencias sin integración a la gestión
	IV. EL PAR EVALUADOR Y LA VISITA INSTITUCIONAL		
	Rol en construcción con necesidad de capacitación	Necesidad de mayor igualdad de trato e independencia de juicio	
	V. IMPACTO DEL RESULTADO DEL DICTAMEN DE ACREDITACIÓN		
	Prestigio social y mejoramiento del clima organizacional	Incertidumbre y necesidad de mejoramiento de procesos	No acreditación como “sentencia de muerte”
EXPECTATIVAS	VI. CAMBIOS AL MODELO DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL VIGENTE		
	La acreditación es “un viaje sin retorno” pero requiere cambio de rumbo	Cambio radical de la lógica de mercado	Necesidad de acompañamiento organizacional

Organizado por:



5. Resultados y/o conclusiones:

Según la mirada de los actores los procesos de autoevaluación y acreditación no se encuentran acoplados con los de aseguramiento de la calidad. Parcialmente se han incorporado a la planificación en las organizaciones de mayor tamaño y mejores resultados pero sin permear las prácticas.

Las instituciones con mejores resultados, revelan tendencias de profesionalización, departamentalización y gerencialismo de la calidad, pero no la instalación de una cultura de la calidad.

Los procesos de acreditación institucional se viven de manera episódica, como eventos para el que es necesario efectuar “simulaciones”.

Todos los actores consultados esperan cambios parciales o totales al sistema de acreditación, demandando ajustes procedimentales.

Se plantea un desafío para las políticas de calidad instauradas en Chile pues prevalecen semánticas en tensión entre disposiciones oficiales que se encuentra friccionadas con las lógicas organizacionales y las creencias. Más que asegurar la calidad de manera vertical, el mejoramiento continuo sigue siendo un desafío, que ninguno de los estamentos valida en su configuración actual.

6. Contribuciones y significación científica de este trabajo:

Las expectativas respecto del sistema acreditador se presentan frente a la diversidad como una pretensión improbable con mecanismos parcialmente acoplados a la operatoria de organizaciones y personas, que desarrollan sus propias lógicas para dar sentido al mejoramiento continuo. Los resultados muestran la presencia de elevados grados de autonomía en el interior de cada organización sumando obstáculos complejos para articular respuestas más permanentes e integradas para el mejoramiento de la calidad de la educación superior en Chile.

7. Bibliografía:

Azevedo, J. (2011). La evaluación y la garantía de calidad en las instituciones de enseñanza y formación profesional. En Blas, A. y Planells, J. (Coords.): *Retos actuales de la educación técnico-profesional*. (pp. 222-236) Madrid: Santillana.

Bañuelos, F., Aranzazú, A., Rosario, V. y Villaseñor, M. (2013). Acreditación: ¿Aseguramiento de la calidad o rituales de simulación: desde la percepción de profesores y estudiantes del CUCEA-U de G. En Rosario, V.; Marum, E.; Dias, J.; Fernández, N. López, F.; Villanueva, E. y Rios, J. (Coords.) (2012). *La acreditación de*

la educación superior en Iberoamérica. La gestión de la calidad de los programas educativos. Tensiones, desencuentros, conflictos y resultados (pp 222-236). Bloomington: Palibrio.

Blas, A. y Planells, J. (Coords.) (2014). *Retos actuales de la educación técnico-profesional*. Madrid: Santillana.

Brunner, J.J. (2014). *Políticas de educación superior en Iberoamérica, 2009-2013*. Santiago: Ediciones UDP.

Clark, B. (1997). *El sistema de educación superior. Una visión comparativa de la organización académica*. México: Nueva Visión.

Guaglianone, A. (2012). Las políticas públicas de evaluación y acreditación de las carreras de grado en Argentina. *Calidad de la Educación*, N° 36, 187-217.

Lemaitre, M.J., Maturana, M.; Zenteno, E. y Alvarado, A. (2012). Cambios en la gestión institucional en universidades, a partir de la implementación del sistema Nacional de Aseguramiento de La Calidad: La experiencia Chilena. *Revista Calidad de la Educación*, N°36 (21-52).

Lemaitre, M.J. y Mena, R. (2012). Aseguramiento de la calidad en América Latina: Tendencias y desafíos. En *Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica, Educación superior, Informe 2012* (pp.23-73). Santiago: CINDA.

Llisterri, J. Gligo, N., Homs, O. y Ruiz-Devesa, D. (2014). Educación técnica y profesional en América Latina, el reto de la productividad. *Serie Políticas Públicas N° 13*, Banco de Desarrollo de América Latina.

Pizzi, M. (2010). Aseguramiento de la calidad de la educación superior en Chile, características, evolución y futuro. Primer Congreso Nacional de Pedagogía Universitaria, 14 al 16 de diciembre de 2010.

Quintero, J., Corrales, V., Martínez, R. Aréchiga, G. (2010). El cambio conducido en la Universidad. La percepción de los académicos. *Revista de Educación superior*, Vol. XXXIX, N° 153, 7-22.

Salas, I. y Ordoñez, F. (2013). La acreditación desde la perspectiva de sus actores. En Rosario, V.; Marum, E.; Dias Sobrinho, J.; Fernández, N. López, F.; Villanueva, E. y Rios, J. (Coords). *La acreditación de la educación superior en Iberoamérica. La gestión de la calidad de los programas educativos. Tensiones, desencuentros, conflictos y resultados* (pp.237-248). Bloomington: Palibrio.

Zapata, G. y Torre, D. (2012). *Impacto de procesos de aseguramiento de la calidad sobre las instituciones de educación superior: un estudio en siete países*. En Lemaitre, María José (Ed.) *Aseguramiento de la Calidad en Iberoamérica: Educación Superior Informe 2012*. (pp. 117-153) Centro Interuniversitario de Desarrollo, CINDA. Santiago de Chile.

Varela, S. (2007). Investigando sobre el cambio organizacional en las universidades. Una reflexión en torno a los posibles aportes de la investigación cualitativa. *Rev. Questión*, Vol. 1 N° 16, 1-4.