
El Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior: Estrategias para la Transformación Institucional en la Universidad

Laura Alejandra Segovia
Universidad de la Cuenca del Plata
segovialauralejandra@ucp.edu.ar

Resumen

Este artículo presenta un enfoque integral para la implementación de procesos de aseguramiento de la calidad en la Universidad, analizando tanto el marco normativo nacional como las tendencias internacionales en la educación superior. Se destaca la relevancia de las regulaciones vigentes, como la Ley de Educación Superior y los criterios establecidos por la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU), los cuales demandan una gestión académica orientada a la calidad y la mejora continua. A lo largo del documento, se pone de manifiesto la importancia de sensibilizar a la comunidad universitaria, promoviendo una participación activa y consciente en los procesos de autoevaluación y evaluación externa, para superar las resistencias comunes y fortalecer una cultura institucional comprometida con la calidad.

Además, se analizan los beneficios tangibles de los procesos de aseguramiento de la calidad, tales como el reconocimiento académico, la movilidad profesional y la obtención de financiamiento, que posicionan a la universidad de manera competitiva tanto a nivel nacional como internacional. El artículo propone una serie de acciones estratégicas para consolidar estas prácticas, incluyendo la creación de equipos de trabajo, la capacitación del personal docente y administrativo, la organización de foros de discusión, y el desarrollo de planes de mejora institucional basados en un diagnóstico inicial.

Se detallan también las diferentes fases del proceso de acreditación, desde la preparación y autoevaluación hasta la evaluación externa, subrayando la necesidad de una retroalimentación constante y de la implementación de medidas de mejora continua para optimizar la oferta académica. Finalmente, se enfatiza la importancia de la articulación entre el aseguramiento interno y externo de la calidad como un proceso unificado que potencie el desarrollo y la sostenibilidad de la institución.

Palabras clave: Aseguramiento de la calidad, autoevaluación, evaluación externa, mejora continua, gestión académica, CONEAU

Abstract

This article presents a comprehensive approach to implementing quality assurance processes at the University,

analyzing both the national regulatory framework and international trends in higher education. It highlights the importance of existing regulations, such as the Higher Education Law and the criteria established by CONEAU, which demand academic management focused on quality and continuous improvement. Throughout the document, the emphasis is placed on the need to raise awareness within the university community, promoting active and informed participation in self-assessment and external evaluation processes to overcome common resistance and strengthen an institutional culture committed to quality.

Additionally, the tangible benefits of quality assurance processes are analyzed, such as academic recognition, professional mobility, and access to funding, which position the university competitively at both national and international levels. The article proposes a series of strategic actions to consolidate these practices, including the creation of committees, training of faculty and administrative staff, organizing discussion forums, and developing institutional improvement plans based on an initial diagnosis.

The different phases of the accreditation process are also detailed, from preparation and self-assessment to external evaluation, highlighting the need for constant feedback and the implementation of continuous improvement measures to optimize academic offerings. Finally, the importance of articulating internal and external quality assurance is emphasized as a unified process that enhances the institution's development and sustainability.

Keywords: Quality assurance, self-assessment, external evaluation, continuous improvement, academic management, CONEAU

Introducción

El aseguramiento de la calidad en la educación superior se ha convertido en un componente esencial para el fortalecimiento institucional y la mejora continua de las universidades en todo el mundo. En un contexto global caracterizado por la diversificación de los sistemas educativos, la expansión de la matrícula estudiantil, y la creciente demanda de rendición de cuentas, las instituciones de educación superior deben enfrentar el desafío de garantizar la calidad de sus programas académicos y administrativos. Esta exigencia llevó a la creación de marcos normativos y agencias de evaluación

que establecen estándares de calidad, como es el caso de la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU) en Argentina, cuyo papel es central en la acreditación y evaluación de instituciones y programas universitarios.

En este artículo se analiza cómo la Universidad puede adoptar un enfoque estratégico y participativo para la implementación de su Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC), tomando en cuenta tanto las regulaciones nacionales como las tendencias internacionales en materia de calidad educativa. Estas incluyen la importancia de la autoevaluación como un mecanismo interno de mejora continua, así como la evaluación externa, que ofrece una perspectiva objetiva y crítica de los avances y desafíos de la institución.

Además, se examina la necesidad de sensibilizar a la comunidad universitaria – docentes, estudiantes, y personal administrativo – en torno a la importancia del aseguramiento de la calidad, superando las resistencias que puedan surgir y promoviendo una cultura institucional orientada hacia la excelencia académica. Este proceso no solo es un requisito normativo, sino también una oportunidad clave para mejorar la oferta educativa, fomentar la innovación pedagógica, y asegurar una mayor competitividad a nivel nacional e internacional.

La implementación de estos procesos, sin embargo, no está exenta de desafíos. Las instituciones deben evitar que el aseguramiento de la calidad se convierta en una práctica meramente burocrática, limitada al cumplimiento de requisitos mínimos. En lugar de ello, es crucial que las universidades adopten un enfoque integral que vincule el aseguramiento interno y externo de la calidad con la planificación estratégica institucional. De esta manera, los resultados de las evaluaciones pueden ser utilizados para informar decisiones clave, mejorar los programas académicos, y asegurar un crecimiento institucional sostenible a largo plazo.

Este artículo, por tanto, ofrece un análisis detallado de las fases del proceso de aseguramiento de la calidad, desde la autoevaluación hasta la evaluación externa, y propone un conjunto de acciones concretas que la Universidad puede implementar para consolidar una cultura de calidad y mejora continua. Al adoptar estas estrategias, la Universidad estará mejor preparada para enfrentar los desafíos actuales del sistema de educación superior y para cumplir con las expectativas de sus estudiantes, docentes, y la sociedad en general.

Principales Fundamentos De Los Procesos De Evaluación Y Acreditación

Entre los principales fundamentos y lineamientos para orientar los procesos de evaluación y acreditación en la institución, es preciso tener en cuenta que la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) llevó a cabo una indagación que revela tendencias destacadas en la educación superior, como la expansión de los sistemas

de educación superior, la diversificación de la oferta y la mayor heterogeneidad del cuerpo de estudiantes, nuevas formas de financiamiento, la atención creciente a la responsabilidad pública y el desempeño, nuevas formas de gobierno institucional, colaboración, movilidad y redes globales; que demostraron la necesidad de abrir el campo de la evaluación y acreditación universitaria y abandonar la visión tradicional de la Educación Superior (Lemaitre y Mena, 2012).

Asimismo, a nivel nacional y latinoamericano, el aseguramiento de la calidad en la Educación Superior se convirtió en un componente clave para el desarrollo educativo, económico y social. La acreditación de programas y la evaluación institucional externa son mecanismos esenciales que permite a la Universidad:

- Mejorar la calidad educativa: asegurar que los programas académicos cumplan con estándares mínimos de calidad.
- Promover la transparencia: brindar información confiable a estudiantes, padres y empleadores sobre la calidad de la educación que se ofrece.
- Facilitar la movilidad académica y profesional: la acreditación es fundamental para el reconocimiento de títulos y la movilidad de estudiantes y profesionales dentro y fuera del país.
- Acceso a financiamiento y recursos: el acceso a fondos públicos y privados está condicionado a la acreditación y evaluación positiva de la institución y sus programas.

Marco Regulatorio

En el contexto actual, la Universidad enfrenta un marco regulatorio cada vez más exigente en cuanto a calidad educativa, pues tanto la agencia de acreditación CONEAU, como el Ministerio Educación, establecieron normas y procedimientos para el aseguramiento de la calidad de las instituciones de educación superior. Estas normativas buscan garantizar que las universidades, en general, ofrezcan programas académicos de alta calidad, promuevan la mejora continua y sean responsables ante la sociedad.

Actualmente, las principales normas regulatorias que se pueden mencionar son: la Ley de Educación Superior N° 24.521, como marco principal, el Decreto N° 499/95 en el que establecen disposiciones relacionadas con la evaluación y la acreditación, la Resolución N° 382/11 sobre los criterios y procedimientos para la evaluación externa.

La **Ley de Educación Superior N° 24.521**, sancionada en 1995, constituye el marco normativo principal para la educación superior en Argentina. Establece las bases jurídicas y organizativas del sistema universitario y, en términos de aseguramiento de la calidad, resalta la importancia de la evaluación y la acreditación como mecanismos para garantizar la excelencia académica. Uno de los puntos más relevantes de esta ley es el artículo 44, que exige que todas las instituciones universitarias realicen autoevaluaciones periódicas como una instancia de análisis crítico de sus logros y desafíos. Estas autoevaluaciones,

que deben realizarse al menos cada seis años, son complementadas por evaluaciones externas coordinadas por la CONEAU. Este artículo también establece que las universidades deben asegurar la creación de sistemas internos de evaluación, lo que destaca la importancia de una autoevaluación rigurosa y continua como parte de la gestión institucional.

El **Decreto N° 499/95**, promulgado el mismo año que la Ley de Educación Superior, regula de manera más específica los procesos de evaluación y acreditación de carreras y programas en las universidades. El decreto detalla las competencias de la CONEAU y su rol en la evaluación de la calidad de los programas académicos y la acreditación de las carreras, especialmente en aquellas disciplinas que requieren títulos habilitantes, como Medicina, Ingeniería o Abogacía. Además, establece los mecanismos de evaluación externa, por los cuales la CONEAU envía comités de pares evaluadores para revisar la oferta académica de las universidades. Este proceso busca no solo certificar que las instituciones cumplan con los estándares mínimos de calidad, sino también identificar áreas de mejora. El Decreto N° 499/95 refuerza el papel de la CONEAU como entidad responsable de asegurar que las universidades operen dentro de los parámetros de calidad definidos y resalta la obligación de estas instituciones de someterse a procesos de evaluación continua y acreditación.

La **Resolución N° 382/11**, emitida por la CONEAU, establece los criterios y procedimientos específicos para la evaluación externa de las instituciones de educación superior. Detalla los estándares y procedimientos a seguir durante el proceso de acreditación de carreras, proporcionando una estructura clara para las instituciones que se someten a evaluación. Entre los aspectos clave que se evalúan, se encuentran la pertinencia y coherencia de los planes de estudio, la idoneidad del cuerpo docente, la disponibilidad de recursos físicos y tecnológicos, así como la investigación y la extensión universitaria. Además, se evalúa la gestión administrativa, los sistemas de tutorías y seguimiento de los estudiantes, la vinculación con el entorno socioeconómico y la inserción laboral de los graduados. Esta resolución proporciona una herramienta metodológica que permite a las universidades estructurar sus procesos de autoevaluación y prepararse para la evaluación externa, asegurando que se cumplan los estándares de calidad definidos a nivel nacional. Su aplicación es esencial para el reconocimiento de los títulos universitarios a nivel regional e internacional.

Por otra parte, los criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad definen que las universidades deben tener una política pública de aseguramiento de la calidad que forme parte de su gestión estratégica y que las universidades deben desarrollar e implementar esta política mediante estructuras y procesos adecuados, que aseguren la participación de toda la institución (CONEAU, 2020).

En este sentido, la conformación del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) es un paso fundamental, teniendo en cuenta que el artículo 44° de la Ley de Educación Superior establece que las instituciones universitarias deben asegurar el funcionamiento de instancias internas de evaluación institucional que tendrán por objeto analizar los logros y dificultades en el cumplimiento de sus funciones, así como sugerir medidas para su mejoramiento; y especifica que las autoevaluaciones se complementarán con evaluaciones externas cada seis años, función que se le otorga a la CONEAU. (CONEAU, s.f.). Desde esta perspectiva, es un desafío afianzar el camino del aseguramiento de la calidad desde la consolidación de instancias internas abocadas a tal fin.

La Sensibilización A La Comunidad Universitaria

Por otra parte, es importante la sensibilización a toda la comunidad universitaria pues podrían presentarse algunas resistencias y reticencias con respecto a la evaluación, cuyas raíces radican, en general, en el miedo al cambio, pues los estudiantes, por ejemplo, temen que los procesos de evaluación conduzcan a cambios drásticos en los programas académicos; en la percepción de que estos procesos son burocráticos y no aportan beneficios tangibles; en la falta de información por el desconocimiento de estudiantes y docentes de los beneficios reales del aseguramiento de la calidad. Para modificar estas percepciones es necesario implementar estrategias que posibiliten la creación de una cultura de calidad y mejora continua en la Universidad, donde todos los miembros de la comunidad comprendan y valoren la importancia de la evaluación y acreditación institucional.

Es primordial explicar cómo la evaluación y la acreditación aseguran la calidad y mejora continua, relacionar la acreditación con beneficios concretos, como el reconocimiento nacional e internacional y la mejora en la empleabilidad de los egresados, así como destacar historias de éxito de otras instituciones que han mejorado significativamente a través de la evaluación. Es clave involucrar a estudiantes, docentes y personal administrativo en todas las etapas del proceso para que sientan que sus opiniones son valoradas e informar claramente sobre qué son los procesos de aseguramiento de la calidad, cómo se implementarán y qué beneficios concretos traerán. Para la sensibilización a la comunidad universitaria sobre la importancia de la evaluación, se proponen las siguientes acciones:

- Habilitar diferentes Canales de Comunicación, como correo electrónico, boletines, redes sociales, sitio web para enviar comunicaciones regulares sobre el proceso y su importancia, crear campañas informativas entre estudiantes y personal, mantener una sección dedicada a la evaluación y acreditación, con recursos y actualizaciones constantes.

- Organizar talleres informativos y seminarios dirigidos a estudiantes, docentes y personal administrativo para explicar los procesos y responder preguntas, incluyendo testimonios de representantes de instituciones acreditadas.
- Realizar foros abiertos donde los miembros de la comunidad educativa puedan expresar sus dudas y sugerencias. Involucrar a líderes estudiantiles y representantes de facultades para fomentar un ambiente de diálogo y colaboración.
- Desarrollar programas de capacitación para el personal docente y administrativo sobre los estándares de calidad y los criterios de evaluación.
- Ofrecer cursos y talleres sobre mejores prácticas en la enseñanza, investigación y gestión institucional.
- Crear materiales educativos, como guías y manuales, que expliquen los procesos de evaluación y acreditación. Proveer acceso a bases de datos y bibliografía relevante sobre calidad educativa.
- Establecer incentivos para profesores y administrativos que participen activamente en el proceso de evaluación, como reconocimientos públicos, premios y oportunidades de desarrollo profesional.
- Crear un sistema de reconocimiento para facultades y departamentos que destaquen en la implementación de mejoras basadas en la evaluación. Publicar logros y avances en medios institucionales, celebrando los éxitos obtenidos.
- Iniciar proyectos piloto en algunas unidades académicas para demostrar el impacto positivo de la evaluación y acreditación. Documentar y compartir los resultados de estos proyectos con toda la comunidad universitaria.
- Fomentar una relación cercana con los organismos de acreditación para mantener a la comunidad informada sobre los estándares y requerimientos. Invitar a expertos externos para brindar charlas y talleres sobre la importancia y beneficios de la acreditación.
- Organizar eventos especiales donde se realicen actividades y charlas relacionadas con la evaluación y acreditación. Incluir actividades interactivas, concursos y exposiciones para involucrar a la comunidad de manera dinámica.

Cabe mencionar que, para que los procesos de evaluación y acreditación sean efectivos y orientados a la mejora, deben ser integrales, participativos, objetivos y enfocados en la calidad académica y la mejora continua. Es esencial evitar la burocratización y garantizar el compromiso genuino de toda la comunidad educativa para lograr una verdadera transformación institucional. Es fundamental resaltar que

estos procesos son herramientas cruciales para asegurar la calidad educativa y fomentar la mejora continua de las carreras y de la institución en su totalidad. Estos procesos deben referir a criterios y estándares de calidad claramente definidos, que sean pertinentes y actualizados conforme a las exigencias académicas y profesionales actuales. Además, es esencial llevar a cabo una autoevaluación, identificando fortalezas y áreas de mejora, en el que participen todos los actores de la comunidad educativa (estudiantes, docentes, personal administrativo y graduados), aportando diversas perspectivas y experiencias. La comunicación abierta y transparente durante todas las instancias, es elemental para garantizar que todas las partes estén informadas y comprometidas.

De igual modo, la participación de evaluadores externos, que realizarán visitas in situ y análisis detallados de los recursos, procesos y resultados de la institución, que cuentan con alta competencia y experiencia en el área específica es clave para asegurar objetividad y credibilidad. Los resultados de la evaluación deben traducirse en planes de mejora específicos, medibles y alcanzables, con plazos definidos y recursos asignados para su implementación. Por tal motivo, es fundamental que en la Universidad se establezcan los mecanismos para el seguimiento de los planes de mejora y proporcionar retroalimentación constante para ajustar y optimizar las estrategias.

Evitar la Burocratización: El Compromiso Genuino en la Mejora Continua

Uno de los mayores riesgos que enfrentan las instituciones de educación superior al implementar procesos de aseguramiento de la calidad es que dichos procesos se conviertan en meras formalidades burocráticas. Cuando la evaluación y la acreditación se perciben como una obligación para cumplir con requisitos mínimos establecidos por las agencias reguladoras, se pierde el verdadero propósito de estos mecanismos: promover la mejora continua y garantizar la excelencia académica. De acuerdo con estudios especializados, cuando las instituciones priorizan cumplir con los requisitos formales sobre el verdadero mejoramiento de sus procesos y programas, no solo se compromete la calidad educativa, sino que también se desperdician valiosos recursos humanos y financieros. La burocratización de los procesos de aseguramiento de la calidad puede manifestarse de varias maneras. Una de las más comunes es la realización de evaluaciones y acreditaciones únicamente con el objetivo de "pasar el examen" ante los órganos reguladores, en lugar de utilizarlas como una oportunidad para reflexionar críticamente sobre el desempeño institucional. Esta actitud puede llevar a una serie de acciones poco efectivas, como la implementación de cambios superficiales o temporales que solo buscan satisfacer los criterios de acreditación, sin un compromiso real por mejorar las áreas que requieren atención. En este sentido, las evaluaciones pueden convertirse en ejercicios repetitivos que no generan un

impacto significativo, creando una cultura de complacencia y estancamiento dentro de la institución.

Es vital entender que los procesos de aseguramiento de la calidad deben ir más allá de la simple documentación o de cumplir con requisitos administrativos. La verdadera esencia de la evaluación radica en el compromiso genuino de toda la comunidad educativa para identificar áreas de mejora, aprender de los errores y adoptar medidas que permitan una evolución constante en la oferta educativa y en la gestión institucional. Esto requiere, por un lado, una apertura al cambio y, por otro, un enfoque proactivo para enfrentar los desafíos que surgen durante las evaluaciones. Uno de los peligros de la burocratización es que puede generar desconfianza entre los miembros de la comunidad educativa, quienes podrían percibir estos procesos como ajenos a sus necesidades y desconectados de la realidad institucional. Si los docentes, estudiantes y personal administrativo consideran que los procesos de evaluación y acreditación no ofrecen beneficios tangibles o no están orientados a mejorar efectivamente la calidad, su participación será limitada o nula. Esto debilita la cultura de calidad que debería ser el motor de la mejora continua dentro de la universidad. Por esta razón, es esencial que los procesos de evaluación sean percibidos como legítimos, útiles y transparentes, y que se relacionen directamente con las prácticas cotidianas de enseñanza, investigación y gestión.

Para evitar caer en la burocratización, es necesario promover un enfoque participativo en todas las fases del aseguramiento de la calidad. Esto implica involucrar a todos los actores relevantes de la institución, desde las autoridades hasta los estudiantes, en el diseño, implementación y seguimiento de los procesos de evaluación. Cuando los miembros de la comunidad educativa se sienten escuchados y valorados, están más dispuestos a comprometerse activamente en la mejora de la calidad. Además, es fundamental que los resultados de las evaluaciones sean utilizados para formular planes de mejora que sean concretos, medibles y factibles, y que se alineen con las necesidades y objetivos estratégicos de la universidad.

La resistencia al cambio es otro obstáculo que a menudo acompaña los procesos de evaluación, especialmente cuando la comunidad educativa percibe la posibilidad de que los resultados puedan provocar alteraciones significativas en las estructuras o en los programas académicos existentes. Lemaitre (2019) señala que este temor es comprensible, ya que muchos miembros de la comunidad temen que las innovaciones puedan, en un primer momento, ser malinterpretadas o no generar los resultados esperados. Sin embargo, es importante reconocer que el cambio y la innovación forman parte de cualquier proceso de mejora. Los períodos iniciales de "incompetencia temporal", como los define Lemaitre, son normales en cualquier curva de aprendizaje y deben ser

vistos como oportunidades para desarrollar nuevas y mejores prácticas.

Adoptar una mentalidad de mejora continua significa estar dispuestos a experimentar, aprender de los errores y adaptarse a nuevas realidades. Las universidades deben fomentar un ambiente en el que se valore el aprendizaje institucional, donde los errores se consideren oportunidades de crecimiento y no como fallas irreparables. Este enfoque permitirá a las instituciones avanzar hacia una cultura de innovación y excelencia, en la cual los procesos de evaluación y acreditación se transformen en herramientas de desarrollo, y no en simples ejercicios de control.

Finalmente, para que los procesos de evaluación y acreditación tengan un impacto real, es esencial que los planes de mejora resultantes de estos procesos sean monitoreados y ajustados de manera constante. La mejora continua no debe ser un fin en sí mismo, sino un proceso dinámico que se retroalimenta continuamente a partir de los resultados obtenidos. Esto requiere un seguimiento riguroso y una asignación adecuada de recursos para garantizar que los cambios propuestos sean implementados de manera efectiva y sostenible en el tiempo. De esta manera, el aseguramiento de la calidad se convierte en un proceso vivo, que evoluciona junto con las necesidades y desafíos de la institución, y que impulsa una transformación genuina y sostenible hacia la excelencia educativa.

Evaluación Institucional y Planificación Estratégica

Gómez y Negro (2016) explican que, una de las modalidades de evaluación desarrollada por la CONEAU es la evaluación institucional, cuyo propósito central es el mejoramiento y/o aseguramiento de la calidad de la educación y que, este proceso consta de dos etapas, refiriendo la primera a un proceso de autoevaluación desarrollado por la propia institución universitaria, y la segunda, a un proceso de evaluación externa realizado por pares evaluadores. Navarro (2004) por su parte, entiende a la planificación estratégica como el proceso teórico y metodológico que, mediante estrategias pensadas creativas e inteligentemente, guía la toma de decisiones de todos los actores involucrados, insertos en realidades cambiantes y en climas institucionales conflictivos y complejos, hacia los procesos de transformación, cambio e innovación, es preciso seleccionar, como primera medida, las carreras con mayor necesidad de acreditación y aquellas que tengan un mayor impacto en el mercado laboral, que cuenten con Resoluciones de Estándares. Para ello, una primera acción sería realizar un diagnóstico inicial para identificar fortalezas y áreas de mejora en las carreras seleccionadas. Luego, es fundamental implementar el proceso de acreditación que pueden dividirse en fases:

- Fase 1: Preparación: Formación de comités de trabajo, capacitación del personal involucrado y recopilación de documentación necesaria.
- Fase 2: Autoevaluación: Conducir un proceso de autoevaluación detallado y participativo.

- Fase 3: Evaluación Externa: Coordinar con la agencia de acreditación para la visita de los evaluadores externos.

- Fase 4: Mejora Continua: Implementar las recomendaciones obtenidas y establecer un ciclo de mejora continua.

Es clave, como ya se mencionó, realizar un diagnóstico institucional exhaustivo que incluya la evaluación de los procesos académicos y administrativos, involucrando a las unidades académicas y administrativas. Luego, desarrollar un plan estratégico institucional que contemple los resultados del diagnóstico y establezca metas claras y alcanzables para la mejora. Alinear los objetivos del plan estratégico con los estándares de calidad establecidos por la agencia de evaluación externa (CONEAU).

Lemaitre (2019) nos dice que la autoevaluación sin validación externa tiene el riesgo de autocomplacencia y que evaluación externa sin autoevaluación tiene el riesgo de generar una cultura de la obediencia y de reducir la capacidad institucional para hacerse cargo de los problemas. Por tal motivo, el Plan Estratégico cobra una relevancia importante y es un insumo genuino cuando toma como base e incluye en su diagnóstico las recomendaciones de la Evaluación Externa. La Evaluación Externa y el Plan Estratégico tienen una estrecha vinculación, pues se relacionan de manera que la primera provee información crítica y objetiva que informa y orienta la formulación, revisión y ajuste del segundo. Las recomendaciones del Comité de Pares Evaluadores serán útiles para ajustar los objetivos estratégicos de la institución. En este sentido, se pueda concluir que esta sinergia es esencial para el desarrollo sostenible y la mejora continua, aunque no siempre ocurre así, en algunos casos, se suele presentar una desconexión entre la planificación, la gestión y la evaluación. Esta desconexión ilustra una de las tensiones de la evaluación, de entenderla como “control de calidad” o como mejora, se entiende como control cuando se “hace para cumplir” y, como mejora, cuando se produce un aprovechamiento interno para los procesos de planificación, gestión e innovación.

Aseguramiento Interno y Externo: Un Proceso Integrado
Marquina y Morresi (2018) señalan que la gestión interna de la calidad se articula con la externa, formando parte de un único proceso para la institución, potenciando esfuerzos, y convocando a la comunidad universitaria a identificarse con un proyecto propio en pleno desarrollo. (...) Una revisión y definición de la evaluación de la “gestión interna de la calidad” será un desafío para los casos de las instituciones que van avanzando en estos procesos de fortalecimiento y desarrollo.

Por su parte, Pacheco (2023) especifica que bien articulados, aseguramiento interno y aseguramiento externo de la calidad son dos caras de una misma moneda e introduce la noción de que, la existencia de los SIAC, puede facilitar, simplificar y racionalizar el cumplimiento de los requisitos, criterios o estándares definidos en los sistemas

externos, así como la demostración de dicho cumplimiento. Un sistema externo de aseguramiento de la calidad que se soporta en la existencia de “sistemas internos robustos” puede ser más eficiente y menos intrusivo que uno que simplemente se enfoque en la evaluación de múltiples características de los programas y las instituciones. (Pacheco, 2023)

Por lo expuesto, implementar procesos de aseguramiento de la calidad en la Universidad es un paso fundamental para garantizar la excelencia académica y administrativa. A través de una estrategia bien definida, que incluya la sensibilización de la comunidad universitaria y la participación de todos los actores, podemos asegurar que estos procesos se conviertan en herramientas efectivas para la mejora continua y el desarrollo institucional.

Conclusión

La implementación de un sistema de aseguramiento de la calidad en la Universidad representa un desafío y una oportunidad trascendental para la mejora continua y el fortalecimiento institucional. Este proceso no debe ser concebido únicamente como una respuesta a las normativas externas o como un requisito burocrático, sino como una herramienta poderosa para promover una cultura interna de excelencia y transformación en todos los niveles de la universidad. Al integrar tanto la autoevaluación como la evaluación externa en sus estrategias de gestión, la Universidad se alinea con las mejores prácticas internacionales en educación superior, lo que le permite mejorar su oferta académica, incrementar la transparencia, y fomentar el reconocimiento de sus programas a nivel nacional e internacional.

La clave del éxito en este proceso radica en un enfoque integral y participativo. La sensibilización de la comunidad universitaria, incluyendo a estudiantes, docentes y personal administrativo, es fundamental para superar las resistencias al cambio y generar una comprensión profunda de los beneficios que trae consigo el aseguramiento de la calidad. Solo mediante la participación activa de todos los actores se podrá construir una cultura sólida de evaluación que no sea percibida como un mero cumplimiento de normas, sino como una estrategia orientada al crecimiento institucional. Asimismo, es crucial que los resultados de la evaluación, tanto interna como externa, se traduzcan en planes de mejora específicos, medibles y alcanzables, con plazos claros y recursos asignados para su implementación. La mejora continua debe ser el eje que guíe las decisiones estratégicas de la universidad, y la retroalimentación constante de estos planes es esencial para ajustar y optimizar las políticas institucionales a lo largo del tiempo. En este sentido, el aseguramiento de la calidad se convierte en un proceso dinámico, en el que la universidad no solo se adapta a las exigencias regulatorias, sino que aprovecha las oportunidades para innovar y desarrollar nuevas fortalezas.

Finalmente, el éxito de la Universidad en la implementación de estos procesos no solo dependerá de su capacidad para cumplir con los requisitos externos, sino de su habilidad para integrar el aseguramiento de la calidad en su identidad institucional. La consolidación de un Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) no solo permitirá simplificar y racionalizar el cumplimiento de las normativas externas, sino que también impulsará una mayor eficiencia en la gestión, incrementará la competitividad de la universidad y mejorará la empleabilidad de sus egresados. La sinergia entre los procesos de evaluación, la planificación estratégica y la gestión institucional será crucial para que la Universidad pueda alcanzar un desarrollo sostenible y posicionarse como un referente de calidad en el ámbito de la educación superior. Solo con un compromiso genuino de toda la comunidad universitaria, esta visión podrá materializarse y contribuir a la formación de profesionales altamente calificados y competitivos en el mercado global.

Bibliografía

- CONEAU (2020) Los sistemas nacionales de aseguramiento de la calidad de la educación superior en Iberoamérica. CONEAU/ OEI
- CONEAU (s.f.) Guía para la implementación y consolidación de sistemas internos de aseguramiento de la calidad universitaria
- Gómez, J. Y Negro, M. D. (2016) Evaluaciones Institucionales: un análisis de las recomendaciones de la CONEAU a 20 años de su creación. Revista Argentina de Educación Superior, Año 8, número 13.
- Lemaitre, M.J. (2019). Aseguramiento de la calidad: una mirada prospectiva. <https://youtu.be/gHf8ZFtxePo>
- Lemaitre, M.J. y Mena, R. (2012). Aseguramiento de la calidad en América Latina. Tendencias y desafíos. (Pág. 21-32). En: Lemaitre, M.J. y Zenteno, M. E. (2012). Aseguramiento de la Calidad en Iberoamérica. Educación superior. Informe 2012. Universia – CINDA. Santiago, Chile.
- Ley de Educación Superior N°24521
- Marquina, M. y Morresi, S. (2018) La Planificación institucional en la universidad: Conceptos, debates y experiencias en el marco de políticas públicas.
- Navarro A.M. (2004) El planeamiento educacional en las instituciones de educación superior. Ediciones Al Margen. Buenos Aires. Caps. 4, 5 y 6
- Pacheco, I. (2023). Sistemas internos de aseguramiento de la calidad ¿carga u oportunidad? <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/escal/article/view/15474/214421446354>
- Resolución CONEAU N° 382/11