



¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA ACREDITACIÓN Y CÓMO LOGRARLA?

María José Lemaitre del Campo

Mi perspectiva va a ser, más bien, una mirada global. En la segunda parte, quiero entrar en la parte más operativa de cómo se hacen las cosas.

Querría insistir en que, desde hace aproximadamente diez años –un poco más en algunos países– el tema del aseguramiento de la calidad se ha convertido en uno de los temas recurrentes de la educación superior.

Sin embargo, se trata de un tema que se plantea, más bien, como pregunta que surge ante los sistemas de educación superior, que de una reflexión sistemática que es indispensable realizar. Esta ocasión, en que nos encontramos para analizar el tema, resulta, por tanto, oportuna e importante y agradezco la oportunidad de compartir algunas reflexiones al respecto con ustedes.

¿Qué pasó que, de pronto, el tema de la calidad se puso en el centro de la agenda social en, prácticamente, todos los países del mundo? Da lo mismo; uno puede ir a Hong Kong, Nueva Zelandia, Canadá, Holanda o Montevideo y se va a encontrar con que este tema está ahí, está presente, y es una inquietud.

Yo me atrevería a plantear la hipótesis de que esta preocupación surge, en gran medida, porque la sociedad –en todos los países– comenzó a preguntarse acerca del servicio prestado por las universidades y dejó de tener la confianza irrestricta en su labor que había tenido durante décadas (incluso siglos).

¿CÓMO JUSTIFICAR LOS RECURSOS DESTINADOS A LA EDUCACIÓN SUPERIOR?

Los estados han comenzado a preguntarse si se justifica seguir gastando una parte sustancial de sus recursos en educación superior; y, en todo caso, si se justifica gastarlos o invertirlos sin que exista una contrapartida que demuestre que esos recursos se están usando de la manera más apropiada para las necesidades de la sociedad. Mal que mal, podrían estarse dedicando a ampliar la cobertura de los servicios de diálisis a los enfermos de escasos recursos, mejorar la cobertura y la calidad de la educación preescolar y básica de los niños pobres de zonas rurales, reducir la contaminación del agua y del aire, ampliar la cobertura de las redes de electricidad o agua potable. Como se ve, la competencia es dura y las opciones son muchas y, a veces, urgentes; y no se da por descontado que la educación superior tenga ganado, de una vez para siempre, su derecho al financiamiento público.

Pero, si el estado no pone los recursos, éstos tienen que venir, fundamentalmente, de las familias. Éstas, por su parte, se preguntan si vale la pena gastar tanta plata durante tantos

años; y, si deciden, que vale la pena, la pregunta es si da lo mismo dónde se gaste esa plata. No sólo significa financiar los estudios de uno o más miembros durante dos, cuatro, siete o hasta nueve años. Si miramos las estadísticas, vemos que el promedio de egreso de un estudiante en Chile es de más de nueve años, y no todos son de medicina. Aparte de tener que gastar, significa que los miembros beneficiados dejan de ganar, pues no trabajan durante todos los años que dure el esfuerzo. Hay que mantenerlos, porque estudian. No siempre está claro qué recibe la familia a cambio de todo ese esfuerzo.

Los jóvenes, a su vez, se preguntan si se justifica dedicar tantos años a estudiar. ¿A estudiar qué? ¿Para qué? ¿Dónde? Recordemos que, hoy día, una buena parte de los estudiantes que llegan a la educación superior son los que llamamos estudiantes no tradicionales. Se trata de personas que no tienen una tradición ni una cultura de formación superior. No vienen de familias donde el papá, la mamá, los tíos o los parientes tienen títulos universitarios; vienen de familias que llegan, por primera vez, a la educación superior o a veces son adultos que no tienen una red de apoyo. Entonces, aunque el saber popular sostiene que hay que estudiar para “ser más”, para poder tener un buen trabajo, para mejorar las oportunidades; también, está la sospecha insidiosa de que no hay garantías y de que estudiar puede no tener la recompensa deseada, simplemente, porque se erró en la elección de Carrera o de institución donde estudiar. Y, errar es fácil.

¿DE QUÉ MODO SE PUEDE MANIFESTAR LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR?

En los últimos veinte años, nuestro sistema de educación superior se hizo *ancho y ajeno*, bastante ajeno. Los que creían entender de universidades, de pronto, se vieron sumergidos en una multiplicidad de universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica. Los que creían conocer las Carreras que se ofrecían se vieron envueltos en una proliferación de títulos profesionales, licenciaturas, bachilleratos, ingenierías de ejecución (que no exigen matemáticas), títulos técnicos de nivel superior, y técnicos universitarios, en fin...

Al comienzo, parecía simple. Las universidades tradicionales eran buenas, las derivadas eran más o menos y todo el resto eran malas. Fácil, pero no muy útil si no se podía ingresar a una universidad tradicional o, cuando mucho, a una derivada. Pero, todo se fue complicando más, porque, hoy día, sabemos que no todas las tradicionales son iguales; entre las derivadas hay buenas, regulares y malas; y también, sucede así con el sector privado de educación, incluso hay institutos profesionales ¡oh sorpresa! y centros de formación técnica buenos.

Las instituciones de educación superior no están al margen de estos problemas. Inicialmente, estaban preparadas y diseñadas para atender a unos pocos estudiantes, que llegaban a ella, después de un proceso de selección estricto que empezaba en primera preparatoria. No hay que olvidarse que, en 1958, había 11.000 estudiantes en la educación superior chilena. Hoy día hay 450.000. Educar a esos 11.000 estudiantes no era difícil, en realidad casi se educaban solos. Mas, no necesitaban educarse solos, porque estaban en contacto con los mejores profesionales y académicos del país. Junto a esos 11.000 estudiantes archiseleccionados, había un cuerpo académico archiseleccionado, excelente. Cuando se pasa de 11.000 a 450.000 estudiantes; de ocho universidades, a más de 200 instituciones; y de

unos pocos profesores destacados, a miles de docentes que corren de una institución a otra, internamente, surgen preguntas por la calidad.

La solución no es ponerse defensivo y decir: *lo que pasa es que no entienden*. No. Hay que abordar el tema de la calidad. ¿Qué es calidad? ¿Cómo se define? ¿Es igual en el pre y en el post grado? ¿Cómo sabemos si estamos avanzando hacia niveles crecientes de calidad o si estamos marcando el paso o si estamos defendiéndonos? No sirve afirmar que es una buena universidad y que no necesita que le pregunten por la calidad, y lo que allí hacen los académicos es, por definición, de calidad. Eso yo lo he oído de académicos destacados.

En este contexto, resulta evidente que preguntarse por la calidad no es trivial ni es simplemente un asunto de moda. En la pregunta por la calidad, está encerrada la supervivencia de la educación superior como actividad social relevante y pertinente. Si no, podrían subsistir las universidades encerradas y atrincheradas en sus definiciones antiguas, en sus modelos viejos, pero, la sociedad las va a ir ignorando y ni la sociedad ni la universidad se puede permitir ese lujo. Se ha dicho que la educación superior se define porque pone en contacto a los estudiantes con el conocimiento. Sin embargo, cambió radicalmente el modo de producción de conocimientos en el mundo. Es cosa de mirar y sabemos que cambió la población estudiantil. Evidentemente, si no se hace una reflexión seria acerca de qué implicaciones tienen esos cambios para la forma como se desarrolla la educación superior, se trata casi de la *crónica de una muerte anunciada*. Después no nos quejemos, porque estaba anunciada.

En esta reflexión está involucrada la discusión sobre la calidad. Dicha reflexión está impulsada por el desarrollo de los sistemas de aseguramiento de la calidad. Instalar una Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado (CNAP) tiene ese efecto: empujar desde afuera una reflexión que tiene que producirse adentro.

¿Por qué hay un impulso externo? Bueno, por la simple razón de que es más fácil seguir haciendo lo de siempre que arriesgarse a cambiar. Tenemos un dicho: *“es mejor lo malo conocido que lo bueno por conocer”*. Si no nos obligan a explorar cosas nuevas, nos vamos a resistir. Las cosas importantes necesitan tiempo, tiempos especiales, y vivimos metidos en tantas cosas urgentes, que no es posible dedicarle a la reflexión sobre la calidad el tiempo que merece. Como no le podemos dedicar el tiempo que merece no le dedicamos ningún tiempo. Entonces, si no hay una presión que obligue a hacer urgente lo importante, las cosas tienden a quedarse para un después que nunca llega. La motivación externa obliga a hacer una reflexión que uno sabía que era importante; y la tenía guardada en la cabeza o las sacaba en conversaciones de pasillo. Ahora, hay que dedicarle tiempo explícito.

Si llevamos el proceso a que la CNAP diga cuán buena o cuán mala es una Carrera, la acreditación es el pretexto para que cada Unidad, cada Escuela, cada Facultad, cada Universidad, entre al proceso duro y complejo de definir calidad. En el marco de estos parámetros, se entiende lo que es consistencia externa. No estamos al margen de lo que dice la comunidad académica, profesional o disciplinaria. Por su parte, la consistencia interna es el sello que le damos nosotros a esta Universidad y a esta Carrera.

No. No es la acreditación en sí lo importante. La acreditación es el pretexto. Lo importante es la forma en que cada Unidad, cada Escuela, cada Facultad, cada Universidad, define calidad y se compromete con ella.

Los procesos que la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado (CNAP) ha desarrollado en el marco de la instalación de un sistema de aseguramiento de la calidad, apuntan a generar esa reflexión. Por eso, la definición de calidad de la CNAP se transfiere a la institución: ¿de qué manera, en la determinación de sus propósitos, la institución (la Unidad, la Carrera, la Escuela) han tomado en consideración el estado del arte, de la disciplina, de la profesión, del conocimiento? Esto no es siempre fácil hacerlo. ¿Cuánto se sabe del medio laboral en que se desempeñarán los egresados? A mí me ha impresionado ver cuando se juntan en los Comités Técnicos de la Comisión, los Decanos o sus representantes, con miembros del medio laboral, mirándose como si fueran de otro planeta. El empresario dice: *Perdón, pero fíjense que ustedes no han mencionado siquiera todas estas habilidades que para mí son indispensables*. A su vez, los otros lo miran como diciendo: *No, la verdad no lo habíamos pensado*. ¿Cómo integrar todos esos requerimientos a las orientaciones y prioridades que se desprenden de los propósitos y misión institucionales? No basta con mirar un Plan de Estudios y encontrarlo precioso, porque la universidad del lado lo tiene igual; o si la otra institución tiene unos cursos que son superinteresantes, hagámoslos. ¿Cómo enfrentamos nosotros todo esto? ¿Cuáles son nuestras prioridades? ¿Para dónde van nuestros estudiantes? ¿Qué sello les queremos entregar?

Si una unidad hace esa reflexión en serio y llega a ciertos acuerdos compartidos, ese solo hecho ya es un paso gigantesco hacia la calidad. Eso es lo que queremos impulsar. Lo que queda es simple:

- 1) Hay que revisar si lo que se está haciendo, ayuda a lograr esos propósitos o no. Si uno no sabe para dónde va, nunca va a poder avanzar.
- 2) Es imprescindible mirar si la organización administrativa, la estructura curricular, los recursos humanos, didácticos y de distinto orden, son funcionales a los objetivos planteados.
- 3) Se hace necesario estudiar y analizar qué opinan los egresados. He aquí otra sorpresa. Muchas universidades no tienen la menor idea de lo que opinan sus egresados, no saben ni dónde están.
- 4) También corresponde mirar con atención cuán eficientemente se desarrollan los procesos educativos. El hecho de que el promedio de egreso de las universidades, en Chile, sea de 9 años, no se da por arte de magia; se da porque, en cada universidad, los alumnos se demoran 9 años, en muchos casos, en egresar. Claro que hay algunos que se demoran menos.

La consideración de estos cuatro puntos es lo que se denomina evaluación. El corazón de un proceso de aseguramiento de la calidad está en la evaluación, en la autoevaluación y, luego, en la validación de esa autoevaluación por una mirada externa. Sobre esa base, se toman decisiones, para eso es la evaluación: hay que mantener algunas cosas, desechar otras, modificar unas cuantas, solucionar los problemas.

¿QUÉ ES LA ACREDITACIÓN?

Desde nuestra perspectiva, es la culminación de un proceso largo, interno, desarrollado al interior de las instituciones:

- 1) Parte con la definición de los propósitos buscados: misión institucional, perfil de egreso.

- 2) Sigue con la evaluación de los insumos destinados a lograrlos: de los procesos que ponen esos insumos en acción y los resultados que se obtienen.
- 3) Avanza a través de la definición de planes de acción. No basta con saber que lo estamos haciendo mal, si no hacemos un plan para mejorarlo.
- 4) Se cierra el proceso con la validación de pares evaluadores, que vienen de fuera, externos, con una mirada, generalmente, más dura de lo que uno esperaría.

El proceso consignado es el importante. La acreditación viene al final, cuando, tomando en cuenta todo este trabajo previo de autoevaluación, y la opinión de los pares, un organismo externo, en este caso la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado, da garantía pública de que la Unidad, Escuela, Facultad, sabe lo que tiene que hacer y está avanzando hacia ello. Pero, sin la reflexión sobre calidad, sin la evaluación, sin la verificación externa de pares, la acreditación no tiene sentido.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA ACREDITACIÓN?

Porque **obliga a reflexionar** sobre la calidad, a **evaluar el quehacer** a la luz de esa reflexión y a **tomar las decisiones necesarias** para avanzar. Es importante en la medida de que sea útil para la institución que se está sometiendo a la acreditación. Si no es importante para ella, si no le sirve, si no le es útil, a nadie le sirve. Además, la acreditación **informa a la propia institución y a la opinión pública** acerca de la calidad de una Carrera o Programa, y, en este sentido, **ayuda a recuperar la confianza social** en la institución y en la educación superior. Esta **recuperación de la confianza social** es, a la larga, el objetivo que queremos alcanzar. Es el segundo premio, el adicional. El premio gordo es el **compromiso interno**, dentro de la institución, que se ha generado con la calidad.