

## POSICIONAMIENTO ACADÉMICO DE CREUP: LA GARANTÍA DE CALIDAD

ASAMBLEA GENERAL DE CREUP  
UCLM, 29 de abril 2016

Este posicionamiento ha sido propuesto y redactado en su fase de borrador por la Comisión Ejecutiva Ampliada de CREUP y aprobado por su Asamblea General el 29 de Abril de 2016, en la asamblea realizada en la Universidad de Castilla-La Mancha.

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>GOBERNANZA Y PARTICIPACIÓN .....</b>	<b>4</b>
La transparencia como herramienta para garantizar una participación democrática.....	5
<b>APRENDIZAJE CENTRADO EN EL ESTUDIANTE EN LA GARANTÍA DE CALIDAD .....</b>	<b>5</b>
<b>PROCESOS DE GARANTÍA DE LA CALIDAD .....</b>	<b>6</b>
Garantía de Calidad Interna.....	6
Garantía de la Calidad Externa .....	7
Agencias de Garantía de Calidad.....	7
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>8</b>

## INTRODUCCIÓN

La Calidad Universitaria es un concepto surgido desde el propio nacimiento del Proceso Bolonia. De importancia fundamental para todo el colectivo estudiantil, existe para tener una herramienta con la que asegurar la confianza de los países del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), comprensible, homologable y comparable. Con el paso de los años, se han ido definiendo las ideas y los procesos que garantizan una buena calidad de las titulaciones y universidades con la participación de todos los colectivos universitarios, entendiéndose desde el primer momento, la gran importancia de la participación del estudiantado en ella.

La definición de Garantía de Calidad se ha ido configurando a través de las diferentes declaraciones ministeriales más allá de Bolonia, hasta crear en Bergen (2005) los Estándares y Criterios Europeos de la Garantía de la Calidad (ESG, en sus siglas en inglés), marco básico común en el que todas las universidades, instituciones de educación superior y Agencias de Garantía de la Calidad deben basarse para orientar sus procesos de evaluación.

A partir del nuevo desarrollo que se ha creado con la aprobación de los nuevos ESG en la Conferencia Ministerial de Ereván 2015, el EEES deberá dirigirse hacia un camino que empodere al estudiante en su proceso de aprendizaje, a fin de conseguir ciudadanos críticos, autónomos e innovadores.

La Garantía de la Calidad emergió como una metodología en el mundo de la empresa entre los años 50 y 60 del siglo pasado. Esta perseguía establecer un marco de comparación donde poder medir y comparar la obtención de resultados para hacer más eficiente la producción económica.

Durante las décadas de los 70-80, la gran inversión que hacían los estados en educación superior y otras áreas de vital importancia para las democracias occidentales, trajo consigo la generación de un nuevo concepto político, la rendición de cuentas. Esta idea proveniente del ámbito e ideología neoliberal, fue el pretexto y la razón utilizada para aumentar el control del estado sobre estructuras de la sociedad que gozaban de grandes cuotas de autonomía.

Así, la Universidad, pocos años después también empezó a verse cada vez más empujada a desarrollar procesos de garantía de la calidad. Esta presión se vio aumentada en un contexto de necesidad económica donde comenzó también a aumentar el número de estudiantes que accedían a la Universidad y por tanto la inversión que había que aportar a la misma. Por último, la convergencia de los modelos universitarios, y la generación de marcos universitarios comunes, facilitó un contexto donde se produjo un aumento de la competitividad entre Universidades que incentivó la comparación y la cuantificación entre las Universidades.

En los últimos años la Garantía de la Calidad ha tomado mucha importancia en el contexto europeo e internacional y ha seguido un rumbo controvertido respecto a los fines de la Universidad, al definir como criterios preponderantes para evaluar la calidad de la Universidad parámetros económicos, pasando a ser una herramienta para modificar la Educación Superior al servicio del mercado y no de las necesidades sociales.

Es por esto que el colectivo estudiantil vemos con recelo lo que podría haber sido una herramienta para transformar la Universidad y ha acabado siendo una forma de guiar la Universidad hacia el mundo mercantil como si fuera una Empresa más al servicio de los intereses económicos.

Sin embargo, aunque los incentivos generados en torno a los procesos de garantía de calidad, son como hemos visto tendenciosos, consideramos que puede existir un margen razonable de utilidad para los sistemas de Educación Superior. En este sentido, existe en contraposición a la rendición de cuentas, el elemento de mejora y perfeccionamiento, siempre y cuando los procesos sean realmente plurales, democráticos y los integrantes de los mismos compartan la visión y los fines de la Educación Superior.

Dicho esto, desde el colectivo estudiantil queremos definir la Garantía de la Calidad como el conjunto de procesos sistematizados enfocados a hacer de la Educación Superior una mejor herramienta social para la creación y transferencia del patrimonio cultural, intelectual y científico, así como de progreso y desarrollo de la sociedad.

## GOBERNANZA Y PARTICIPACIÓN

El colectivo estudiantil universitario español, así como el europeo, entendemos la Educación Superior como la herramienta social que tras la educación secundaria es la responsable de la creación y transferencia del patrimonio cultural, intelectual y científico, así como del progreso y desarrollo de la sociedad. Como tal, debe ser el agente determinante en la garantía de la igualdad de oportunidades en una sociedad plural, justa y democrática.

Dichos valores deben permear, por simple lógica, en todo el sistema de gobernanza de la Universidad, garantizando la participación de todos los agentes y colectivos de ella de forma igualitaria, democrática y participativa, sobre todo de sus estudiantes.

La participación del estudiantado en todos los órganos y procesos de la Universidad es una noción básica que sigue a esta filosofía, especialmente si se aplica a la Garantía de Calidad, ya que sin la participación del estudiantado en ella no se podría conseguir de ninguna forma una evaluación real, completa y objetiva.

Sin embargo, la participación no se limita a la asistencia del estudiante en las reuniones de los órganos de la Universidad, sino a la plena consideración del estudiante como un agente más de la Universidad con igual consideración e importancia como cualquier otro. Esto se traduce a todo el entorno que rodea al estudiante su labor de participación: en el tono y registro del lenguaje que usa y recibe con los demás agentes de la universidad, del trato que se recibe y la impresión general del estudiante en su involucración en la gobernanza de la Universidad.

Sin embargo, la situación del estudiante no siempre es esta. En muchas ocasiones el estudiante es un simple observador de los procesos liderados por el profesorado, quedando los intereses del colectivo estudiantil en un segundo plano de interés frente a otros que poco tienen que ver con la calidad de la docencia.

Un ejemplo de esto se da en los Consejos de Departamento, en donde se decide la gran mayoría de los aspectos relacionados con la docencia de las asignaturas. Los estudiantes representantes en los departamentos no suelen tener un rol más allá de la asistencia a las reuniones, de modo que aun haciendo acto de presencia de algún modo, sigue sin formar parte de la gobernanza y gestión de la docencia.

Esta filosofía que niega la consideración del estudiantado como un agente en igualdad de condiciones en la política universitaria trae consigo la no consecución de los fines del sistema. Un ejemplo de ello son las encuestas docentes: si el sistema no incentiva la participación de los agentes implicados y limita la influencia de estos en el proceso, provoca que no haya una participación suficiente para su buen funcionamiento. Además, genera la paradoja de que se culpabiliza al colectivo estudiantil por no responder las encuestas cuando, precisamente el fallo, consiste en no haber contado con su visión desde el principio.

Es imprescindible que haya una real implicación del estudiantado en todos los procesos y diseño de materias relacionadas con la docencia, en un ambiente de diálogo, igualitario y

democrático, ya que en caso contrario el resultado no les tendrá en cuenta, acabando de manera falaz y parcial.

## La transparencia como herramienta para garantizar una participación democrática

Tal y como se muestra en el criterio 1.8 de los Estándares y Criterios de la Garantía de la Calidad (ESG, en sus siglas en inglés), “Las instituciones deben publicar información clara, precisa, objetiva, actualizada y fácilmente accesible sobre sus actividades y programas”.

Además, es necesario comprender que la transparencia y la accesibilidad de la información es un medio para hacer partícipes a todos los agentes de la universidad en el proceso de Garantía de Calidad. No sólo es necesario hacer públicos todos los documentos relativos a estos procesos, sino que se debe facilitar su obtención y su comprensión todo lo posible.

En resumen, todos los agentes y especialmente el colectivo estudiantil, deben, no solo poder participar en el proceso, sino también estar implicado en él. No sólo es trascendental que la información sea accesible, sino que los procesos de toma de decisiones promuevan en el colectivo estudiantil un sentimiento de pertenencia hacia él y la capacidad de influir en todas sus etapas, consiguiendo que el colectivo estudiantil tenga el compromiso por la mejora de la calidad de sus universidades.

## APRENDIZAJE CENTRADO EN EL ESTUDIANTE EN LA GARANTÍA DE CALIDAD

El EEES aprobó sus primeros ESG en 2005. A partir de ese momento se produjo un gran desarrollo de ciertas herramientas comunes que lo fueron desarrollando progresivamente: los créditos ECTS, las competencias, marcos de cualificaciones, el suplemento europeo al título, entre muchos otros.

En la Conferencia Ministerial de Ereván 2015, se aprobaron los nuevos ESG, en donde se clarificó el nuevo enfoque que debería tener la Garantía de Calidad, dándole una especial relevancia a partir de este momento al paradigma del Aprendizaje Centrado en el Estudiante.

Desde CREUP compartimos esta visión de la Garantía de la Calidad, interpretándose como una herramienta de ayuda para la implantación del modelo de Universidad que nosotros defendemos, que es el modelo del aprendizaje centrado en el estudiante el cual garantice unos recursos y ratios adecuados en función de la titulación en la que se encuentre matriculado.

En este sentido, apostamos por que los criterios de evaluación de los sistemas de Garantía de Calidad tanto externos como internos aseguren el estudio de la implicación del estudiantado en los procesos y resultados de aprendizaje. Entre otros posibles criterios, vemos interesante que estos estudien la percepción del estudiantado en relación a los siguientes aspectos:

- La satisfacción y motivación propia del estudiante respecto a sus procesos y resultados de aprendizaje.
- La posibilidad de elegir un porcentaje suficiente de optativas dentro de un plan de estudios.
- La posibilidad de elegir y definir distintas vías y formas para aprender una misma asignatura.
- La posibilidad de elegir parte del temario dentro de una misma asignatura.
- La posibilidad de influir en la definición de los resultados de aprendizaje en las guías docentes.
- Si el estudiante y el profesor hablan y reflexionan conjuntamente sobre los procesos y resultados de aprendizaje.
- Si el profesor realiza alguna acción activa para particularizar los procesos de aprendizaje en función del conocimiento inicial del estudiantado, de las necesidades y de las motivaciones del estudiante.
- Si el proceso de aprendizaje ocurre únicamente entre el profesor y el estudiante, u ocurre de una manera horizontal entre los propios estudiantes.
- La sensación de control sobre el propio aprendizaje.
- El desarrollo de habilidades transversales como el pensamiento crítico, gestión de la información, comunicación, etc.

De esta manera ponemos el punto de mira de la Garantía de la Calidad en la satisfacción e implicación del estudiantado en la definición y consecución de los procesos y resultados de aprendizaje. Así conseguimos que una Universidad tenga un nivel alto de calidad en función de la visión del estudiantado del proceso de aprendizaje, la consecución de los resultados de aprendizaje y el nivel de implicación en la definición de los mismos.

## PROCESOS DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

Los procesos de la Garantía de Calidad actúan en dos dimensiones: los procesos de garantía de la calidad internos y procesos de garantía de la calidad externos.

### Garantía de Calidad Interna

En España, los procesos de Garantía de la Calidad Interna tienen un importante margen de mejora. Las Universidades tienen sistemas de Garantía de Calidad muy heterogéneos entre ellos, siendo la mayoría de veces un mero trámite para poder aprobar los procesos de garantía de calidad externos, que exigen la existencia de estos procesos.

Respecto a la participación del estudiantado en la definición de las guías docentes, es fundamental que el funcionamiento del Consejo de Departamento sea realmente democrático y no un mero trámite donde al estudiante se le reduzca a un papel mecánico como ratificador de las decisiones del Consejo.

Que el estudiantado pueda tomar parte de un proceso participativo y abierto donde debatir los resultados de aprendizaje y las herramientas de evaluación junto al profesorado suponga un importante enriquecimiento del proceso, que se verá reflejado en el resultado de la elaboración de estas guías docentes. Nunca una guía docente, que es el compromiso entre la institución y el estudiante para cada asignatura, deberá aprobarse sin una participación real y democrática del estudiantado.

Ante esto, las Universidades tienen la responsabilidad de elaborar Sistemas de Garantía Interna de la Calidad funcionales, efectivos, objetivos y democráticos, en los que se cuente la implicación de todos los agentes participantes.

La Garantía de Calidad, al tener como misión la mejora de la docencia de las universidades, debe centrar su esfuerzo en la base académica de las titulaciones. Debe existir un sistema que evalúe el desarrollo del proceso de forma estratificada desde las asignaturas, titulaciones, facultades/escuelas hasta la Universidad en su conjunto, contando con la participación, al menos del estudiantado y del profesorado.

Es necesario que estos órganos estén institucionalizados, de forma que sus decisiones tengan un efecto notable por las partes afectadas, pudiendo influir de forma garantista en otros órganos de gobernanza tales como los departamentos.

Además de todo esto, creemos que es fundamental crear en las Universidades Españolas una Cultura de la Calidad, donde no solo sean importantes los mecanismos formales de revisión de la Calidad sino la intención del profesorado de recibir y establecer un feedback continuo con el estudiantado para ofrecer la mayor calidad posible. Para esto es imprescindible un cambio de mentalidad que cambie la visión que parte de la Comunidad Universitaria tiene del estudiantado, dotándole de la confianza para generar espacios donde el estudiantado pueda dar un feedback real y efectivo.

## Garantía de la Calidad Externa

A pesar de que el estudiantado está integrado en los procesos de garantía de la calidad externos, es necesario aún hacer un esfuerzo por conseguir su involucración real en los paneles de evaluación.

Para ello, es imprescindible que los representantes de los estudiantes en estos paneles reciban la formación necesaria para que su opinión no quede infravalorada en relación a la del profesorado, y se entienda que la evaluación debe responder a los fines de la Universidad, integrando la perspectiva del estudiantado.

## Agencias de Garantía de Calidad

Las Agencias de Garantía de la Calidad, como herramienta para la evaluación externa, más que un organismo de control debe orientar su labor a la incentivación de la mejora continua de la docencia de las universidades, de una buena transmisión de cultura de la calidad y que

las universidades dispongan de Sistemas Internos de Garantía de Calidad funcionales, efectivos y objetivos.

Para ello es imprescindible, dentro de un contexto de plena implicación de los evaluadores externos estudiantes, evaluar los medios para la valoración del grado de satisfacción del estudiantado, el grado de respuesta efectiva de la universidad a los resultados de dichas valoraciones y el apoyo de la universidad al desarrollo y mejora de las capacidades de enseñanza del profesorado.

Asimismo, las visitas presenciales de los paneles de evaluación deben ser lo más objetivas posibles. Se debe asegurar la no influencia interesada de las universidades en las entrevistas personales. En el caso de entrevistas a los estudiantes, contar con representantes elegidos democráticamente es un buen medio para obtener valoraciones desde un punto de vista holístico y objetivo.

La participación del estudiantado en los procesos de las Agencias de Garantía de Calidad se debe expandir tanto como sea posible, pudiendo participar en evaluaciones institucionales, evaluaciones de verificación y de monitorización.

Siguiendo el objetivo de la mejora continua de la docencia de las universidades, es necesario que la monitorización de las titulaciones entre sus períodos de renovación de la acreditación sea obligatorio.

## CONCLUSIONES

Actualmente, con los nuevos ESG 2015, nos encontramos en el nacimiento de una nueva etapa dentro de la Garantía de Calidad en donde se vuelve a poner al estudiantado y a la docencia como uno de los pilares básicos de la Universidad.

Cabe esperar que esta será una etapa que se verá difícil, ya que será necesario un gran viraje en la mentalidad general de los miembros de agentes de la universidad y de las instituciones de Garantía de Calidad, en donde la investigación y la productividad deje de ser la única voz cantante y se consiga un nuevo paradigma en la enseñanza y el aprendizaje y la universidad enseñe para crear ciudadanos preparados para la sociedad, y no moldeados para el mercado laboral.

La Garantía de la Calidad debe estar centrado en la mejora de la calidad de la docencia y, con ello, se debe asumir que el papel del estudiante y su opinión es trascendental en todos los procesos que influyen en ello.

Por ello, incluir criterios relacionados con los procesos, relaciones y estructuras de aprendizaje desde el paradigma del aprendizaje centrado en el estudiante es el paso necesario para que la garantía de la calidad esté al servicio del desarrollo del estudiantado como futuros profesionales y como ciudadanos.

La gobernanza, y especialmente la participación estudiantil, debe estar basada en estructuras democráticas e igualitarias para garantizar la igualdad de oportunidades de todos los agentes del proceso de cara a su influencia en él. Asimismo, la transparencia es clave como herramienta de fomento de este principio: hacer que la información sea accesible a todos los agentes implicados es clave para fomentar la implicación y la incentivación de la participación de estos.