



# Evaluación, acreditación y aseguramiento de la calidad: camino de la mejora continua en programas educativos

## Evaluation, accreditation and quality assurance: path of continuous improvement in educational programs

Ma. Del Carmen Farfán García, Enrique Navarrete Sánchez\*, María Teresa Dávalos Romo  
Universidad Autónoma del Estado de México\*  
Universidad Autónoma de Zacatecas

Citación | Farfán, Ma. C., Navarrete, E. y Dávalos, M. T. (2021). Evaluación, acreditación y aseguramiento de la calidad: camino de la mejora continua en programas educativos. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 3(1), 37-45.

*Artículo recibido, 13-11-2020; revisado, 18-12-2020; aceptado, 22-02-2021; publicado, 15-04-2021*

### Resumen

La importancia de la calidad educativa se refleja en la dinámica de las Instituciones, independientemente de su nivel, en la Educación Superior la forma de garantizar la calidad es a través de la acreditación de sus programas. Sin embargo, los procesos de evaluación realizados por las instancias acreditadoras no garantizan por sí mismos el reforzamiento de la calidad. Teniendo claridad en las áreas de oportunidad de mejora, se deben considerar las observaciones y recomendaciones del comité de acreditación para establecer el programa de aseguramiento de la calidad, que garantice la superación continua del Programa Educativo (PE) y de la Institución. El líder institucional debe constituir un plan de acción sistematizado indicando el trabajo no solamente para la acreditación, sino la continua y permanente mejora de la calidad del (PE). Este trabajo desarrolla algunos puntos que debe considerar un programa de aseguramiento de la calidad en la institución educativa.

Palabras clave | evaluación, acreditación, calidad, educación superior.

### Abstract

The importance of educational quality is reflected in the dynamics of the Institutions, regardless of their level, in Higher Education the way to guarantee quality is through the accreditation of their programs. However, the evaluation processes by themselves, carried out by the accrediting organizations, do not guarantee the reinforcement of quality. Having clarity in the areas of opportunity for improvement, proper consideration should be given to the observations and recommendations of the accreditation committee to establish the quality assurance program that guarantees the continuous improvement of the Educational

\* Correspondencia: mcfarfang@uaemex.mx, Carretera Toluca Naucalpan km 1.5, CP 50010, Col. Guadalupe, Toluca México. Tel. 7222720076.

Program (EP) and of the Institution. The institutional leader must establish a systematized action plan, indicating the activities to be done, not only for the accreditation, but also for the continuous and permanent improvement of the quality of the (EP). This work develops some points to be considered by a quality assurance program in the educational institution.

Keywords | assessment, accreditation, quality, higher education.

Este trabajo tomo como referencia el proceso de acreditación de los programas de Psicología, inicia con una reflexión de las acciones que se realizan posterior a que un Programa Educativo (PE) es acreditado y con ello se considera un programa que cumple con los indicadores de calidad. El Comité de Acreditación del Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología (CA-CNEIP), establece desde el punto de vista administrativo del procedimiento, la continuidad a través de la visita de seguimiento para garantizar que en tiempo y forma el programa educativo obtendrá la reacreditación cumpliendo con los indicadores de calidad establecidos. Sin embargo, estos procesos de evaluación realizados por las instancias acreditadoras no sólo de Psicología sino de otros programas educativos, son incapaces por sí mismos de fortalecer y/o consolidar la calidad, ante ello, la Institución de Educación Superior que oferta el programa educativo que fue evaluado, puede atender solamente las observaciones realizadas a cada uno de los indicadores o en todo caso retomarlos hasta que se aproxime la visita de seguimiento, se considera que la información generada como consecuencia de la valoración del PE, es sumamente valiosa para dar continuidad a los trabajos que impactan al mismo, como una oportunidad de mejora continua, tanto las recomendaciones y observaciones realizadas, así como el resultado de los indicadores, permitirán establecer un programa de aseguramiento de la calidad que garantice que la institución está atendiendo la formación en toda la extensión de la palabra de profesionistas de calidad y fomentar de esta manera una verdadera cultura de calidad y de evaluación.

De esta manera, al hacer referencia a la calidad en el ámbito educativo, es pertinente mencionar como antecedente de ésta a la globalización, la cual se considera en primera instancia en la esfera económica, como un proceso dinámico que unifica los mercados, posteriormente se retoma también en otros ámbitos, como el político, social y cultural, integrando de esta manera los diferentes procesos que en ella convergen. Por lo tanto, al igual que la calidad, dicho proceso se traslada de las organizaciones a los entornos educativos buscando particularmente la unicidad fundamentalmente en la formación de los estudiantes.

En este sentido, definir la calidad en el contexto educativo implica diversas acepciones, ya que puede ser; calidad educativa, calidad en educación y/o educación de calidad, lo que implica identificar el término como un concepto polivalente y polisemántico, esto es importante ya que la manera en que se conceptualice será la forma en cómo se ponga en práctica y por lo consiguiente la manera de evaluarla, considerando que por sí misma la evaluación es un proceso subjetivo, en el cual como en el caso de la acreditación, la asignación de los valores que marcan los instrumentos, depende en gran medida de las percepciones del evaluador. Es así como, se encuentran definiciones de calidad que la remiten a cumplir con los indicadores de los organismos acreditadores.

A su vez, tratando de integrar la definición de calidad aplicada a la Educación, Rivadeo en el 2008, refiere que la Organización de Cooperación para el Desarrollo Económico, define educación de calidad de la siguiente manera: "asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades destre-

zas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta” (p. 2). Se retoma esta definición porque la encamina al término de aseguramiento que es el centro del presente trabajo.

Por consiguiente, a las diferentes definiciones de calidad, en el ámbito educativo se asocian los siguientes elementos: relevancia, pertinencia, cobertura, equidad, eficiencia y eficacia, los cuales coinciden en muchos de los casos con los indicadores de evaluación de los organismos acreditadores.

Es importante resaltar que, a partir de los antecedentes mencionados, se inicia el establecimiento a nivel internacional y nacional de políticas educativas por parte de las instancias correspondientes, en las cuales se indican metas y estrategias encauzadas al logro de la calidad, con la finalidad de identificar la operativización de la política educativa, además se instituyen las evaluaciones en los diferentes niveles educativos como una garantía de llevar a cabo la política educativa.

Es por lo que, la forma de garantizar la educación de calidad para la educación básica ha sido mediante las evaluaciones nacionales e internacionales sobre lectura, matemáticas y ciencias, para la educación superior se da a través de la evaluación de los programas educativos por parte de los diferentes organismos acreditadores, las certificaciones, los procesos de ingreso a la misma o los exámenes de egreso a nivel de licenciatura.

En este sentido, anteriormente la evaluación educativa se remitía solamente a los aprendizajes, en el año 2000 se establece la evaluación como el mecanismo que garantice alcanzar la calidad en los diferentes procesos del ámbito educativo, así como en sus actores, tal es el caso de la evaluación docente, evaluación de materiales didácticos, evaluación de procedimientos, evaluación de ambientes de aprendizaje, evaluación de programas educativos, etc., aperturando una gran gama de aspectos del contexto educativo susceptibles de ser evaluados, llevando a las instancias gubernamentales a establecer la evaluación desde la política educativa y por lo tanto encaminar a las instituciones a trabajar por una cultura de calidad y de evaluación, es así que las instituciones empiezan a participar en los mismos.

Al paso del tiempo, estos dos procesos se han venido integrando como parte de la cultura de las instituciones, de tal manera que se modificó la representación social que se tenía sobre todo de la evaluación como un lineamiento punitivo, por un proceso que lleva al logro de la calidad educativa, como una forma de reconocimiento al trabajo realizado.

De esta manera, las instituciones trabajan para lograr la calidad educativa y se someten a procesos de evaluación como es el caso de la acreditación en educación superior. De acuerdo con Salas (2013) la acreditación de la calidad educativa es una herramienta que permite “sistematizar los procesos con la doble finalidad de, por una parte, buscar la eficiencia en el manejo de los recursos y, por otra, contar con elementos para tomar mejores decisiones” (p. 24).

Sin embargo, como se mencionó al inicio y con base en la definición anterior, la acreditación o reacreditación por sí mismas no fortalecen y/o consolidan la calidad educativa, lo que justifica la acreditación o reacreditación es verificar el estado de la calidad y los niveles académicos de las instituciones de educación superior, además, de obtener un diagnóstico, información y retroalimentación de las necesidades de las instituciones. En otras palabras, se indica en términos generales como está funcionando el PE y el impacto de los procesos internos en el mismo, de acuerdo con los indicadores establecidos por el organismo acreditador.

Con base a lo anterior, las Instituciones de Educación Superior (IES) requieren garantizar la calidad, no solamente para que sus programas sean acreditados sino también para generar una conciencia so-

cial de la mejora continua ya que, al realizar la autoevaluación de los programas educativos como primer paso del proceso, se cuenta con suficiente información para integrar un diagnóstico institucional y del programa educativo, tomar decisiones y posteriormente establecer un programa permanente de calidad, las Instituciones de Educación Superior acreditadas pueden establecer un programa de mejora continua a partir del aseguramiento de la calidad, la cual permitiría integrar los resultados de la evaluación interna y la evaluación externa con la gestión institucional.

En este sentido, el aseguramiento de calidad, de igual manera que la calidad y la evaluación es un término y proceso que proviene del contexto de las organizaciones y que en el caso de la educación es igualmente aplicable, de acuerdo con Lemaitre y Mena (2012), “este término se usa como una denominación común para una diversidad de mecanismos tendientes a controlar, garantizar y promover la calidad de las instituciones de educación superior” (p. 27).

Bajo esta perspectiva, Lemaitre (2003), menciona que Chile es el país latinoamericano que tiene más trayectoria en materia de aseguramiento de la calidad, a partir de los años 90 comenzó a reflexionar sobre las acciones académicas, económicas y sociales en las instituciones educativas universitarias y técnicas. Aunado a esto, De Vicenzi en 2016 menciona que “el aseguramiento de la calidad institucional y del programa son responsabilidad principalmente de la institución de educación superior en sí misma” (p. 116).

Por su parte, Toro (2012) define el sistema de gestión de calidad del cual deriva el aseguramiento de la calidad, como un “rango de posibilidades”,

entre el acopio de información relativa a la operación de la universidad que aporta insumos para la elaboración de planes de desarrollo y de mejoramiento, y la gestión interna como actividad de investigación que involucra a docentes y que aportan insumos para los diagnósticos y recomendaciones para elaborar planes de desarrollo (p. 198).

Ante estas aportaciones y para efectos de este trabajo, se considera que el aseguramiento de la calidad educativa de un PE es un proceso sistematizado y continuo de acciones inmediatas, mediatas y a largo plazo tomando como referente las recomendaciones de la acreditación, encaminadas a la mejora continua del Programa Educativo. El líder institucional es el responsable de organizar un plan de acción sistematizado apoyado de su comunidad, en dicho programa fundamentalmente el dirigente debe indicar que se está trabajando no solamente para la acreditación, sino con la idea de una continua y permanente mejora de la calidad del programa educativo.

Por tanto, los objetivos del aseguramiento de la calidad educativa son:

- a) Lograr la mejora continua, y
- b) Evitar que se produzcan desviaciones que impidan el logro de la calidad.

De esta manera, con la revisión continua de los procesos, se contará con un método de trabajo firme que pueda consolidar un proyecto académico susceptible a los cambios no sólo en la política educativa sino también a los derivados de las administraciones institucionales, dando respuesta oportuna en la medida de lo posible a las demandas políticas, económicas y por supuesto sociales, permitirá también, no solo identificar sino determinar la naturaleza de las deficiencias y dificultades en los procesos que impactan al PE, poder corregirlas en tiempo y forma para lograr los propósitos institucionales.

Cumpliendo con estos objetivos, no sólo se estaría trabajando con los indicadores de evaluación del organismo acreditador, se podría integrar la mejora continua del PE al plan de desarrollo institucional, dando continuidad a las acciones no solamente para cumplir con el objetivo de la visita de seguimiento y/o

la reacreditación como mecanismo de verificación del estado de la calidad, sino, más bien con una visión más amplia del trabajo al interior de la institución.

Por su parte, el informe 2012 del Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) “Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica”, señala que las acciones en relación con evaluar y acreditar programas académicos e instituciones crea y desarrolla “un cuerpo sistematizado de conocimiento, un lenguaje compartido y un conjunto de estándares y orientaciones acerca de lo que se consideran procedimientos confiables y reconocidos de aseguramiento de la calidad” (CINDA, 2012, p. 159).

En este sentido, el líder institucional (directivo) debe considerar el programa de aseguramiento de la calidad con base en los recursos y los actores de la institución educativa, dentro del cual se estima debe de resaltar el papel protagónico del docente como profesionista, académico e investigador, para coordinar y realizar las actividades de evaluación interna con base en sus conocimientos y experiencia tanto al interior como fuera de la institución.

Si bien, a partir de las visitas por parte de los evaluadores del CA-CNEIP se tiene registrado que en algunas Instituciones de Educación Superior se cuenta con el Departamento de Evaluación Institucional, que se encarga precisamente de coordinar de manera general los trabajos de evaluación de los PE con fines de acreditación, no obstante, se considera que esta responsabilidad es en gran medida administrativa ya que los diversos organismos acreditadores tiene cada uno, su forma particular de establecer los procesos e indicadores de evaluación de acuerdo a la naturaleza de cada programa, al no existir una forma única de evaluar, su encargo se reduce a organizar los diferentes procesos de acreditación de los programas educativos de la institución, por lo cual se propone que un grupo de docentes sean facultados para llevar a cabo el proceso de evaluación interna con fines de acreditación. Así mismo los docentes deben de ser partícipes del trabajo de aseguramiento de la calidad a modo de dar continuidad a las acciones pertinentes como resultado de la información que poseen de primera mano.

Sin embargo, en algunas instituciones existen docentes que son habilitados para llevar a cabo el trabajo de autoevaluación con fines de acreditación o reacreditación y una vez terminado el proceso la participación concluye de igual manera, por lo cual no se prolongan las actividades que permitan la mejora continua, desaprovechando el conocimiento y la experiencia de los participantes en el proceso, atendiendo la inmediatez pero no el proyecto a mediano y largo plazo, la sugerencia es que para dar continuidad al aseguramiento de la calidad los mismos docentes o su mayoría deben permanecer en dicha actividad.

En este sentido, en la implementación de cualquier sistema de calidad, se recomienda se incorpore a la comunidad en los procesos, en función de que existen indicadores de evaluación de carácter académico y administrativo, como lo son; becas, control escolar, seguimiento de egresados, integración del personal académico, etc., en los cuales los responsables de las diferentes áreas deben ser apoyo importante, pero como ya se mencionó se considera que quienes deben estar al frente en el trabajo de evaluación del PE son los docentes, ya que ellos conocen el currículum, las instalaciones, los procesos internos, la vinculación de los egresados con los diferentes sectores y lo más importante la naturaleza de la disciplina, en este caso de la Psicología así como las necesidades institucionales, para posteriormente dar seguimiento y establecer de esta manera el aseguramiento de la calidad, por consiguiente la mejora continua, aunado a ello es fundamental mencionar que el docente inmerso en dicho proceso tendrá que interactuar con los pares académicos que conforman el comité de acreditadores y que pertenecen a la misma disciplina.

Asimismo, es pertinente señalar que el líder institucional debe identificar en primera instancia quienes son los docentes que de manera formal de acuerdo a su cargo e informal en función del establecimiento

de las “buenas” relaciones al interior de la institución, puedan darse a la tarea de integrar la autoevaluación y el informe que permita solicitar la acreditación, visita de seguimiento o reacreditación a la instancia correspondiente en el caso de los programas educativos de Psicología al CA-CNEIP, subsiguientemente propiciar la participación de los diferentes actores de la institución relacionados con el proceso de evaluación.

Sumado a lo anterior, es importante que el líder considere cuáles son los elementos que se deben tomar en cuenta para establecer un programa de aseguramiento de calidad en toda institución; atendiendo, desde luego, las características atribuibles a una institución educativa y, por consiguiente, a un PE de calidad.

Al respecto, Namó de Mello (2005) enlista los siguientes atributos comunes a las instituciones educativas exitosas,

liderazgo pedagógico, autonomía, visión y metas compartidas, centrada en contenidos básicos, ambiente favorable para el aprendizaje, altas expectativas, seguimiento del progreso del alumno, evaluación institucional, refuerzo positivo, capacitación centrada en la práctica, facilitación de las instancias centrales del sistema, y, colaboración con la familia (p. 29),

si bien estos atributos los plantea en el contexto de la Educación Básica, se consideró importante hacer referencia ya que sería la base para integrar el Sistema de Aseguramiento de la Calidad Educativa.

Por su parte, Rocha et al. (2013) mencionan en el artículo titulado “marco de referencia para la evaluación y aseguramiento de la calidad de los programas de aprendizaje en línea a nivel superior” ocho dimensiones de evaluación: (pág. 9)

1. Estructura del programa
2. Resultados/Impactos
3. Alumnos/Estudiantes
4. Profesores / Docentes
5. Infraestructura
6. Servicios
7. Organización Institucional
8. Cooperación.

A su vez, las categorías e indicadores que evalúa actualmente el CA-CNEIP en cada uno de los Programas de Licenciatura en Psicología, son las siguientes: (Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología [CNEIP], 2018).

#### *Categorías:*

1. Personal académico
2. Estudiantes
3. Plan de estudios
4. Evaluación del aprendizaje
5. Formación integral
6. Servicios de apoyo para el aprendizaje
7. Vinculación-Extensión
8. Investigación
9. Infraestructura y Equipamiento



## 10. Gestión administrativa y financiera

### Indicadores:

1. Prerrequisitos
2. Imprescindibles
3. Indispensables
4. Necesarios
5. Recomendables

Como se puede observar, para la evaluación institucional, de un programa en línea o presencial, cada organismo evaluador establece sus propios criterios e indicadores, considerando por supuesto una postura gremial. Los indicadores de calidad en Educación Superior deben evaluar las funciones sustantivas de las IES, así como los aspectos que determinan la dinámica institucional.

Si bien esta forma de evaluación está determinada por dos momentos:

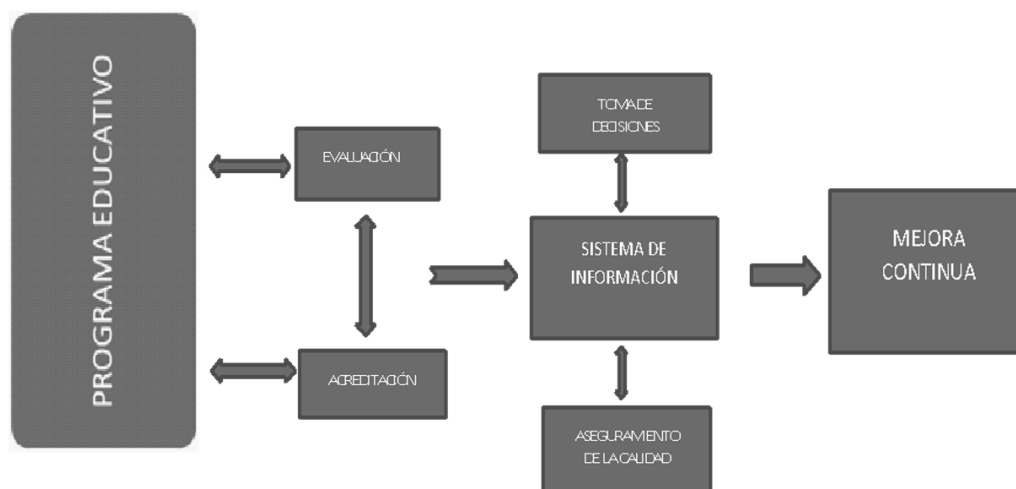
1. “Evaluación interna.” en la cual se implementa la manera en que se van a valorar los diferentes procesos y procedimientos que derivan en el desarrollo institucional, acordes a la misión, visión y metas institucionales.
2. “Evaluación externa.” se realiza con base en los indicadores de los organismos acreditadores y en los cuales permea la política nacional e internacional.

Aunado a ello, otro aspecto que se considera debe de formar parte del aseguramiento de la calidad, por la naturaleza de los datos que se obtienen tanto para la calidad institucional como para la de un PE es la conformación de un sistema de información institucional, lo que permitirá contar en tiempo y forma con los informes necesarios, así como con la integración de las diferentes instancias y actores pertenecientes a la institución para la toma de decisiones oportuna.

De esta forma el esquema donde se integra el aseguramiento de la calidad de un programa educativo sería de siguiente manera:

**Figura 1**

*Integración del aseguramiento de la calidad en un programa educativo*



En el esquema se indica el momento en el cual se considera debe de ubicarse el aseguramiento de la calidad, para una implementación eficiente y eficaz, una vez que se tiene el diagnóstico de la evaluación interna y el dictamen obtenido en el proceso de acreditación, se cuenta con los datos suficientes para el establecimiento de un sistema de información que se utilice para la toma de decisiones y por consiguiente el aseguramiento de la calidad, así como el paso subsecuente que será la mejora continua del PE, con ello se genera una verdadera cultura de calidad y de evaluación y no sólo se cumple con los estándares que marca la instancia acreditadora sino también con las necesidades de formación de los psicólogos de acuerdo a las necesidades internas y externas, marcadas por los parámetros regionales, nacionales e internacionales.

---

### Reflexión final

En este trabajo se desarrollaron algunos puntos sobre la importancia de la integración del sistema de aseguramiento de la calidad en las instituciones educativas, como una medida que garantice la mejora constante y por supuesto la calidad de los programas educativos. Dicho sistema permitirá trabajar hacia la mejora continua y evitar en la medida de lo posible se produzcan desviaciones que impidan el logro de la calidad. Cuando se habla de la calidad de un Programa Educativo en Educación Superior, implica que cumple con una serie de requisitos determinados por el organismo acreditador correspondiente, de acuerdo con la disciplina a la que pertenece dicho programa. Sin embargo, a pesar de que se habla de la calidad del PE, la misma sólo alude a la verificación de su funcionamiento en un periodo determinado.

Por lo tanto, se necesita ir más allá del registro calificado, se requiere del desarrollo de una serie de acciones donde el resultado de esta acreditación se trabaje de manera continua con actividades específicas que aseguren la calidad del PE. Cabe resaltar que con los resultados de la evaluación y la acreditación se cuenta con datos sobre el estado del PE, si este referente se integrará a un sistema de información permanente, se contaría constantemente de manera oportuna con datos que permitan tomar decisiones y encaminar las acciones al logro de los objetivos institucionales, debe de reconocerse que el sistema de aseguramiento de la calidad es un medio para lograr la misma y no es la finalidad.

Se considera en este sentido que el personal docente habilitado para realizar las funciones de evaluación con fines de acreditación sería quien dé seguimiento a los trabajos de manera continua, generando la cultura de la evaluación y la calidad de manera permanente ya que independientemente del líder que esté al frente de la institución en ese momento, las acciones encaminadas a la calidad estarán sustentadas en el conocimiento de la dinámica institucional y del PE.

Finalmente, la participación del CA-CNEIP en el aseguramiento de la calidad, es referir a la Institución Educativa que el obtener la acreditación o reacreditación es sólo una parte de la calidad educativa, misma que se debe de fortalecer de manera continua con acciones que van más allá del cumplimiento de los estándares establecidos, es entonces cuando se podrá hablar de una verdadera cultura de la calidad.

---

### Referencias

- Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA). (2012). *Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica. Educación superior. Informe 2012*. <https://cinda.cl/publicacion/aseguramiento-de-la-calidad-en-iberoamerica-educacion-superior-informe-2012/>
- Comité de Acreditación (2018). *Manual para la Acreditación de programas de Licenciatura en Psicología*. [https://www.cneip.org/new/documentos/manual\\_acreditacion2018.pdf](https://www.cneip.org/new/documentos/manual_acreditacion2018.pdf)



- De Vicenzi, R. (2016). *Aseguramiento de la Calidad*. Prometeo.
- Lemaitre, M. (2003). El Mercosur e Iberoamérica: compromisos con la calidad de la educación superior. *Calidad en la Educación*, (19) 207-220. <https://doi.org/10.31619/caledu.n19.373>.
- Lemaitre, M. J. y Mena, R. (2012). Aseguramiento de la calidad en América Latina: tendencias y desafíos, en M. J. Lemaitre y M. E. Zenteno (Eds.), *Educación Superior en Iberoamérica* (1a ed. , pp. 23-71). RIL.
- Namo de Mello, G. (2005). Profesores para la igualdad educacional en América Latina. Calidad y nadie de menos. *Revista PRELAC Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe*, (19) 25-37. [http://www.opech.cl/bibliografico/Doc\\_Docente/Profesores\\_para\\_la\\_igualdad\\_educacional\\_en\\_america\\_latina.pdf](http://www.opech.cl/bibliografico/Doc_Docente/Profesores_para_la_igualdad_educacional_en_america_latina.pdf)
- Rivadeo, C. (2008). *Educación y sociedad*. Falcón Hive.
- Rocha, P., Maina, M. y Sangrá, A. (2013). *Análisis del Marco de referencia para la evaluación de los ambientes virtuales a nivel superior en el contexto de América Latina y Europa*. <http://www.udgvirtual.udg.mx/encuentro/anteriores/xxi/ponencias/38-75-1-RV.pdf>
- Salas, I. (2013). La acreditación de la calidad educativa y la percepción de su impacto en la gestión académica: el caso de una institución del sector no universitario en México. *Calidad en la Educación*, (38), 305-333. <https://doi.org/10.31619/caledu.n38.113>
- Toro, J. (2012). Gestión interna de la calidad, en: “*Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica. Educación Superior. Informe 2012*”. CINDA.