

## CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN COLOMBIA

Víctor Manuel Quesada Ibargüen\*  
Ingrid Blanco Hernández\*\*

### **RESUMEN**

*En el presente trabajo se hace un recorrido por las distintas acepciones del término Calidad, tanto en el contexto empresarial como en el educativo; se comentan varios modelos de evaluación y aseguramiento de la calidad en la educación superior, enfatizando en los modelos utilizados en Colombia, tomados como referentes para la construcción de un modelo de autoevaluación para la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena.*

**Palabras clave:** *Calidad de la educación, autoevaluación*

---

## **1. INTRODUCCIÓN**

Los términos calidad y calidad de la educación, evocan múltiples conceptos, según quien los defina. Al no existir una definición única, un concepto compartido que llene satisfactoriamente el término, se ha optado por construir modelos para evaluar la calidad e indicadores y criterios a través de los cuales llevar a cabo su evaluación y medición. En el presente trabajo se hace un recorrido por las distintas acepciones del término Calidad, tanto en el contexto empresarial como en el educativo; se comentan varios modelos que auscultan referentes de calidad y se enfatiza en los modelos utilizados en Colombia, propuestos por el CNA, Galardón Santa fe de Bogotá a la Gestión Escolar, el modelo RUECA y EFQM, como referentes para la construcción de un modelo de autoevaluación para la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena. Al final de estas notas se presenta una guía para la aplicación del modelo a cualquier organización educativa.

## **2. ANTECEDENTES**

La Educación Superior es un servicio público de carácter cultural, con una inherente función social. Para el cumplimiento cabal de sus fines debe brindar garantía de calidad para todos los usuarios del mismo que no son otros que la sociedad colombiana en general.

En la búsqueda de los objetivos de calidad deseables en el sistema educativo colombiano, desde hace poco más de veinte años los diferentes gobiernos han venido trabajando en la implementación de políticas educativas consagradas en distintas disposiciones legales entre las que cabe destacar *El Decreto Ley 80 de 1980*, mediante el cual se integra la educación universitaria tradicional con la tecnológica y la técnica intermedia y de esta forma se definen dos modalidades únicamente: la Universitaria (profesional y postgrados) y la no universitaria (formación tecnológica y técnica profesional). Además, uno de los objetivos de política de los inicios de la década de los 80 fue el mejoramiento continuo de la actividad académica y la integración de la universidad con los sectores económicos en el ámbito del desarrollo científico y tecnológico.

Como consecuencia de la implementación de este Decreto se dio lugar a la incorporación de entidades existentes como institutos, al sistema universitario. Otra consecuencia es el surgimiento en un solo año de 67 instituciones y 328 programas sin planeación y sin fundamentos que dieran una verdadera respuesta a las necesidades sociales, económicas, culturales, ambientales del País en su momento.

En el período de 1986 a 1990 en el Plan de desarrollo "EL Salto Social", se propusieron objetivos estratégicos, entre los que se puede citar los siguientes:<sup>2</sup>

- Mejorar la calidad de las instituciones de educación superior, fomentando la acreditación y fortaleciendo la infraestructura científica y tecnológica.
- Un modelo de asignación de recursos vinculado a los resultados, es decir, asignación de recursos en relación con la eficiencia y la calidad.

Se pretendió mediante el Decreto 80 del 80 a través de la presencia estatal en los más mínimos detalles de la organización, de los recursos de las instituciones y de los contenidos y las metodologías de los programas (heteroevaluación), asegurar su calidad. La experiencia de doce años demostró la ineficiencia y total

2 Global Knowledge '97. Conocimiento para el desarrollo en la era de la información. Junio 1997. Toronto-Canadá.

fracaso de dicho enfoque. La Ley 30 de 1992, constituye un nuevo ordenamiento para la búsqueda de la calidad, el cual corresponde a la autonomía universitaria garantizada por la Constitución Nacional en su artículo 69 y desarrollada por la Ley 30 en sus artículos 28 y 29, autonomía que, a su vez plantea una nueva concepción de inspección y vigilancia. Esta Ley crea El Sistema Nacional de Acreditación y el Consejo Nacional de Acreditación CNA, el cual sigue las políticas que fija el Consejo Nacional de Educación Superior CESU. El propósito del CNA es propiciar un *mejoramiento continuo de la calidad de la educación* en el país, por tanto es el ente que define los lineamientos de *autoevaluación* y *acreditación* para las instituciones de educación superior; entendida la primera como un proceso permanente y participativo mediante el cual se examina el desarrollo de los procesos clave y se identifican las fortalezas y oportunidades de mejoramiento, con miras a la toma de decisiones que conduzca al mejoramiento continuo institucional, y la acreditación como una declaración del Estado sobre la calidad de un programa o institución basándose en un proceso previo de evaluación en el cual intervienen la institución, las comunidades académicas y el Consejo Nacional de Acreditación.

El trabajo que ha venido desarrollando el CNA ha contribuido a la consolidación del sector educativo, en cuanto ha generado la necesidad de implementar sistemas de autorregulación y calidad, y el compromiso social de rendirle cuentas a la sociedad.

La autonomía que le garantiza la Constitución y la Ley 30 a las Instituciones de Educación Superior en Colombia (IES), permite que éstas desarrollen procesos de autoevaluación y evaluación permanente con fines de mejoramiento. Con el fin de ir alcanzando niveles más exigentes de calidad, las instituciones pueden acudir voluntariamente a la *Acreditación*, sin embargo han sido pocas las instituciones que la han solicitado y pocas también las que han obtenido la acreditación de sus programas o de la institución, y como la falta de acreditación no tiene efectos sancionatorios, el gobierno para cumplir su propósito de asegurar la calidad de la educación superior, y basado en la facultad que le confiere la Ley 30 de 1992 al Presidente de la República para propender por la creación de mecanismos de evaluación de la calidad de los programas académicos de educación superior, reglamenta los Estándares de Calidad para la creación y funcionamiento de los programas profesionales de pregrado, con el fin de garantizar nive-

les básicos de calidad de la oferta educativa<sup>3</sup>. En el año 2002 a cada programa académico se le expide un Decreto específico con estándares de calidad que debían cumplir.

Con el fin de unificar la normatividad y los trámites sobre creación y ofrecimiento de programas académicos, en el año 2003 el gobierno expide el Decreto 2566 y deroga los Decretos que fijan los estándares de calidad. El Decreto 2566 establece ya no estándares<sup>4</sup> si no *Condiciones mínimas, representadas en aquello que es indispensable para la creación, organización y desarrollo idóneo de los programas*, para la obtención del registro calificado; el cumplimiento de esta disposición es de carácter obligatorio dado que está inscrita en el marco de la inspección y vigilancia que debe realizar el Estado para asegurar que los programas presten sus servicios sólo si cumplen esas condiciones mínimas; por lo tanto se establecen fechas para que cada programa presente la documentación exigida en las condiciones mínimas. Siendo que los aspectos curriculares constituyen el elemento diferenciador entre los programas, mediante resoluciones ministeriales se reglamentan dichos aspectos según la naturaleza de éstos.

Se crea la Comisión Nacional Intersectorial para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior – CONACES- con el fin de evaluar el cumplimiento de los requisitos exigidos a las IES mediante el Decreto 2566.

Pero la preocupación del gobierno por comprobar el nivel de formación de los estudiantes de pregrado de la educación superior, hace que en el plan de Educación 2000 – 2002 se incluyan los Exámenes de Estado de Calidad de la Educación Superior como uno de los programas orientados al mejoramiento de la calidad y transparencia de la Educación Superior, y establece para 2002 su aplicación por lo menos a una carrera. En el año 2003, mediante Decreto 1781 se reglamentan los Exámenes de Calidad de la Educación Superior como pruebas académicas de carácter oficial y obligatorio que, junto con otros procesos y acciones, forman parte de un conjunto de instrumentos para evaluar la calidad del servicio educativo.

3 Decreto 938 de 2002.

4 El estándar se refiere a "Patrón común" y en este sentido es diferente a "condición mínima" como nivel mínimo admisible de cumplimiento de requerimientos para ofrecer un programa académico.

### 3. EL CONCEPTO DE CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN LA EDUCACIÓN

La calidad ha sido objeto de muchas definiciones y controversias. Para llegar a una que en la actualidad ha tenido mucha aceptación, citemos a Berry.<sup>5</sup>

*"El cliente que compra lo que usted produce o que utiliza sus servicios tiene en mente ciertas necesidades y expectativas. Si el producto o servicio satisface o sobrepasa estas expectativas una y otra vez, entonces en la mente del cliente hay un producto o servicio de calidad".*

Esto indica que el criterio de calidad depende de la percepción del cliente. Es él quien establece para sí, en qué grado el producto o servicios satisface sus necesidades y expectativas. Podría concluirse que la calidad es la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

El término "Calidad de la Educación" ha sido muy controvertido. Plantear una aproximación conceptual a este término "implica adentrarse por senderos de indefinición y controversia tanto por la falta de concreción del término calidad, como por la dificultad de lograr consenso en cuanto a la definición del producto de la educación universitaria"<sup>6</sup>.

La Encyclopedia of Educational Research<sup>7</sup> señala que toda definición de calidad de la educación será poco precisa debido a las múltiples acepciones de la misma (calidad en el acceso, en el producto, en la consecución de metas, en la adecuación de las acciones a un fin, en la eficiencia, etc.). A pesar de la falta de consenso sobre el tema de la calidad en la educación universitaria parece existir un acuerdo en delimitar dos grandes dimensiones de la calidad, la intrínseca y la extrínseca. La intrínseca según Casaliz (1991) es el acatamiento o respeto a las exigencias epistemológicas de una ciencia o de una disciplina; en tanto que la dimensión extrínseca se manifiesta a través de múltiples perspectivas que la

5 Berry, Thomas, 1994. *Cómo Gerenciar la Transformación hacia la Calidad Total*. Ed. Mc Graw Hill.

6 R. Pirsig, Citado por Rodríguez, E. Sebastián, *La Calidad en la enseñanza universitaria*. Universidad de Barcelona.

7 Rodríguez, E., S. 1991. *La Calidad en la Enseñanza Universitaria*.

operacionalizan (Rodríguez. E. S. Op Cit). No obstante una aproximación al concepto de calidad sólo es posible a partir del enfoque evaluativo que se adopte para medirla. Así, se podría hacer referencia a varias categorías de la dimensión extrínseca:

- La calidad como excepción: Está asociada tanto a la calidad de los inputs como de la reputación o fama de las instituciones, este tipo de evaluación conduce a la fijación de rankings de universidades según juicio de expertos, teniendo gran incidencia en los resultados el mercadeo que realicen las instituciones.
- La calidad en relación con los recursos o inputs: Se centra en la evaluación del profesorado, la infraestructura física, estudiantes y el recurso financiero. Uno de los elementos más significativos desde este enfoque está asociado con el proceso de selección de los estudiantes como manera directa e inmediata de elevar la calidad institucional.
- La calidad como aptitud para el logro de objetivos: Permite asumir las metas y objetivos y ajustes a las realidades del entorno con la condición única de ser eficaces; esta perspectiva muestra que el elemento característico de la calidad es la proporción de los objetivos alcanzados, es decir, el grado en que la institución hace lo que se ha propuesto hacer.
- La calidad como eficacia y eficiencia económica: Esta categoría encierra dos conceptos fundamentales: la eficacia, entendida como el logro de los objetivos; en el ámbito universitario podría darse por ejemplo si todos los estudiantes admitidos logran los objetivos finales del proceso educativo. La eficiencia por su parte apunta a establecer el monto de los recursos utilizados para lograr esos objetivos.
- La calidad como adecuación al mercado laboral: Tiene en cuenta el volumen de egresados universitarios y su distribución por ámbitos (por titulaciones), así como la adecuación de los requisitos de formación necesarios, a ese mercado laboral.
- La calidad como innovación organizativa: Hace referencia a la capacidad que tiene la institución universitaria para planificar y adecuar sus recursos a

nuevas demandas o situaciones, es decir si la estructura y la cultura organizacional son suficientemente efectivas para alcanzar la calidad deseada en el presente y a futuro.

- La calidad como satisfacción del usuario: Esta categoría tiene en cuenta el grado en que los servicios ofertados satisfacen los requerimientos y expectativas de los usuarios de los servicios educativos (actuales y potenciales). Para efectos evaluativos la pregunta clave sería ¿quién es el usuario de la enseñanza universitaria?, la tradición ha considerado al estudiante como eje de referencia o usuario por excelencia pues él es la materia prima a la vez que producto en el proceso de aprendizaje; no obstante podría intentarse la exploración de otras perspectivas para identificación de otros usuarios del sistema.
- La calidad como transformación o valor añadido: Constituye una categoría significativa desde la perspectiva de la orientación. La verdadera calidad de una institución radica en su capacidad para lograr el mayor desarrollo posible de sus miembros (estudiantes y profesores). La clave al momento de evaluar estribaría en cómo medir la magnitud del cambio o desarrollo de los estudiantes y profesores tanto en su dimensión pedagógica como académica y su producción científica.

#### 4. MODELOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

La evaluación de la calidad constituye un paso dentro del sistema de administración de la calidad en cualquier organización, de manera que lo que en el ámbito universitario se ha dado en llamar modelo de evaluación de la calidad, más bien constituye un sistema de gestión en el que se contempla la evaluación como parte integral del mismo.

Un sistema de gestión de la calidad constituye una parte del tripede del mejoramiento continuo:

- Sistema de administración de aseguramiento de la seguridad
- Sistema de administración del aseguramiento ambiental
- Sistema de administración del aseguramiento de la calidad

El objetivo de este último es asegurar que la organización satisfaga consistentemente los requerimientos del cliente. El sistema define cómo operan las organizaciones para lograr la satisfacción del cliente.

Aunque cada organización puede diseñar su sistema orientado a necesidades específicas, existen características comunes a la mayoría tales como:

Cubren gran cantidad de actividades en la organización. La calidad incluye no solo las características de desempeño del producto sino también del servicio que exigen los clientes.

Puesto que la consistencia en los resultados es vital, los sistemas de la administración de la calidad se enfocan en la coherencia del proceso de trabajo:

- Hacen énfasis en la prevención de errores, en vez de la detección y reacción frente a ellos.
- Al reconocer que los sistemas no son 100% efectivos en la prevención, se hace énfasis en la acción correctiva frente a los problemas que se presenten.
- Por lo general incluyen elementos de medición para incrementar su efectividad.

La preocupación de los países por elevar la calidad de la educación superior ha llevado a la concepción de modelos de aseguramiento de la calidad, muchos de los cuales guardan estrecha similitud con el modelo prescrito por la Norma ISO 9000, inicialmente propuesto para el ámbito empresarial. Así por ejemplo en Europa se tiene el modelo de la European Foundation for Quality Management (EFQM), el Modelo de la Red Universitaria de Evaluación de la Calidad (RUECA) que se ha extendido desde España hasta países de América Latina; en Estados Unidos, modelos basados en el premio Malcolm Baldrich.

En Colombia se tiene la experiencia del Galardón Santa Fé de Bogotá a la Gestión Escolar, basado en el modelo del Premio Colombiano a la Calidad y, por supuesto, el modelo del Consejo Nacional de Acreditación (CNA).

Los autores han conjugado las bondades de los anteriores modelos, a partir de los cuales se estructuró el Modelo de Autoevaluación para la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena.

#### 4.1 ESTRUCTURA DEL MODELO

El modelo consta de **FACTORES**, los cuales se ponen de manifiesto a través de sus **DIMENSIONES**; cada dimensión posee uno o varios **DESCRIPTORES**; cada descriptor se operacionaliza a través de **VARIABLES e INDICADORES** (Cuadro 1).

Dentro del proceso operativo y conceptual, el modelo está basado en un enfoque sistémico y como tal consta de tres componentes básicos:

##### -ENTRADAS:

**EL ENTORNO:** Proporciona elementos de interacción que permanentemente afectan el quehacer de la universidad y por lo tanto, actúa sobre todo el proceso. **LA CULTURA ORGANIZACIONAL:** Determinada por el conjunto de normas, principios, valores, procesos comunicacionales implícitos y explícitos; le proporciona identidad particular a la institución distinguiéndola de las demás de su género y determina las características bajo las cuales actúan los agentes de la institución en el desarrollo de los procesos clave y por ende influye en los resultados. En su interacción con el entorno se logra introducir las acciones pertinentes para cerrar la brecha entre la cultura real u observada y la ideal, concebida como necesaria para el cumplimiento de la misión y alcance de la visión.

**PERSONAS:** Como factor fundamental para el desarrollo de los procesos clave de la universidad, están influidos por la cultura organizacional y en tanto esto, constituyen elemento conductor para el logro de la calidad en los resultados.

##### PROCESOS CLAVE:

Constituidos por los procesos académicos, administrativos y financieros.

Los procesos Académicos constituyen el eje central del quehacer de la Universidad, como una gran unidad académica y a través de ellos se generan los mayores

valores agregados institucionales que le imprimen su característica de calidad. Los procesos Administrativos y financieros constituyen el soporte de los procesos académicos y se encuentran referenciados en las estrategias financiera y administrativa de la Universidad.

**Cuadro 1. Estructura del Modelo de Autoevaluación FCE**

<b>1. ENTORNO</b>	1.1 Caracterización del entorno
	1.2 Apertura del entorno
	1.3 Respuesta al entorno
	1.4 Promoción de la interacción
<b>2. CULTURA</b>	2.1 Misión, Visión, Principios y Valores
	2.2 Proyecto Educativo Institucional
	2.3 Liderazgo
	2.4 Política de Calidad
<b>3. PROCESOS ACADÉMICOS</b>	3.1 Estructura Curricular
	3.2 Acciones Pedagógicas
	3.3 Procesos de Evaluación
	3.4 Programas Académicos
	3.5 Programa de Investigación y Proyección Social
	3.6 Formación Integral
<b>4. PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS</b>	4.1 Estrategia Administrativa y Financiera
	4.2 Estrategia para el manejo de recursos físicos y materiales
<b>5. EGRESADOS E IMPACTO SOBRE EL MEDIO</b>	5.1 Ubicación del egresado
	5.2 Actividades que desarrolla el egresado
	5.3 Compromiso social
	5.4 Tipo de formación ofrecida Vs ejercicio del egresado
	5.5 Reconocimiento social de la calidad de la formación
<b>6. PERSONAS</b>	6.1 Desarrollo del estudiante
	6.2 Desarrollo del personal docente, administrativo y de servicios.

Fuente: Quesada, V. et al., Propuesta de un Modelo de Autoevaluación Institucional (2001)

**SALIDA:**

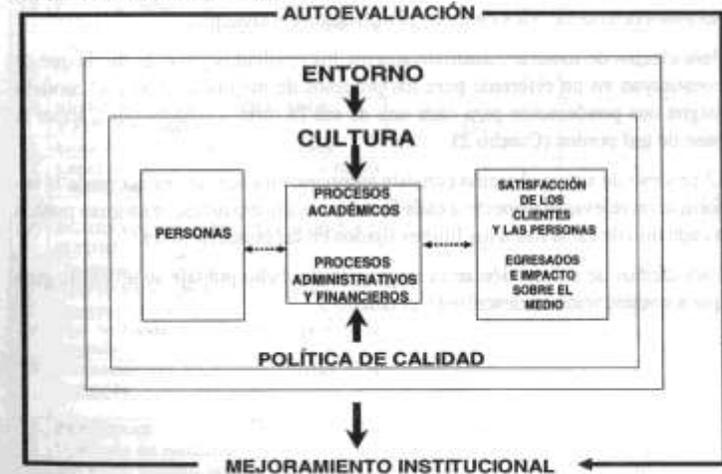
Satisfacción de los clientes y personas: Es uno de los principales resultados de los procesos y se manifiesta a través de la conformidad y coherencia entre las expectativas racionales de estudiantes, profesores y personal administrativo y de servicio, y el valor agregado que generan los procesos desarrollados por la Universidad.

Egresados e impacto sobre el medio: Constituye un resultado relevante para la Universidad por cuanto a través de éste se evidencia el cumplimiento o no del encargo social.

Como es lógico, este proceso se alimenta a través de las distintas etapas, cerrando el ciclo,

Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) lo que conlleva a un proceso de mejoramiento continuo (ver figura 1).

**Figura 1 Modelo de Autoevaluación FCE**



Fuente: Quesada, V. et al., Propuesta de un Modelo de Autoevaluación Institucional (2001)

#### 4.2 OPERACIONALIZACIÓN DEL MODELO

Lo esencial del modelo de Autoevaluación propuesto es la satisfacción de los usuarios o clientes del servicio de la educación, de los profesores y empleados, y el impacto en la sociedad se consigue mediante un liderazgo que impulse la planificación y la estrategia de la institución, la gestión de su personal, de sus recursos y sus procesos hacia la consecución de la mejora permanente de sus resultados, todo esto soportado en una política de calidad que esté claramente definida y difundida, de manera que se logre el involucramiento y el compromiso de todos, con la calidad institucional.

La entrada para cada proceso, es la información recopilada a través de las fuentes participativas para la aplicación del modelo de autoevaluación; los procesos para el desarrollo, son los factores en los cuales se describe el entorno involucrado, donde se aplican los direccionamientos a través de la cultura de la institución, la cual se desarrolla con la integración de personal, procesos administrativos y procesos académicos que, en conjunto, interactúan para lograr la satisfacción de los usuarios o clientes. La mejora institucional se refleja en la aplicación de las acciones orientadas a los cambios planificados del sistema.

Para efectos de mostrar cuantitativamente los resultados y con el fin de que se constituyan en un referente para los procesos de mejora continua, el modelo asigna una ponderación para cada uno de sus factores y dimensiones, sobre la base de mil puntos (Cuadro 2).

El proceso de autoevaluación consiste entonces, en que una vez copiada la información relevante respecto a cada factor y sus dimensiones, se asignan puntos a cada uno de éstos hasta los límites fijados en las ponderaciones.

Para efectos de orientación en la asignación de dicho puntaje se utiliza la guía que a continuación se describe en el cuadro 3.

Cuadro 2. Ponderación de factores y dimensiones. Modelo de Autoevaluación FCE

TEMA	FACTORES Y DIMENSIONES	PONDERACIÓN TOTAL	PONDERACIÓN PARCIAL
1.0	<b>ENTORNO</b>	70	
1.1	Caracterización del entorno		10
1.2	Apertura al entorno		20
1.3	Respuesta al entorno		20
1.4	Promoción de la interacción		20
2.0	<b>CULTURA</b>	120	
2.1	Misión, Visión, Principios y Valores		40
2.2	Proyecto Educativo Institucional		40
2.3	Política de Calidad		40
2.4	Liderazgo		40
	<b>PROCESOS</b>	200	
3.0	<b>PROCESOS ACADEMICOS</b>		
3.1	Estructura Curricular		40
3.2	Acciones Pedagógicas		30
3.3	Procesos de Evaluación		40
3.4	Programas Académicos		40
3.5	Programas de Investigación y Proyección Social		30
3.6	Formación Integral		20
4.0	<b>PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS</b>	150	
4.1	Estrategia Administrativa y Financiera		90
4.2	Estrategia para el manejo de recursos físicos y materiales		60
5.0	<b>EGRESADOS E IMPACTO SOBRE EL MEDIO</b>	120	
5.1	Ubicación del egresado		20
5.2	Actividades que desarrolla el egresado		20
5.3	Compromiso social		20
5.4	Tipo de Formación ofrecida y ejercicio del egresado		30
5.5	Reconocimiento social de la Calidad de la formación		30
6.0	<b>PERSONAS</b>	300	
6.1	Desarrollo del estudiante		100
6.2	Desarrollo personal docente, administrativo y de servicio		200

Fuente: Quesada, V. et al., Propuesta de un Modelo de Autoevaluación Institucional (2001)

Cuadro 3. Guía para la asignación de puntaje

<i>Situación</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Descripción</i>
Aneecdótico o no añade valor alguno.	0%	Poca utilidad efectiva.
Se presenta alguna evidencia de la solidez de los enfoques y sistemas basados en la prevención. Se realizan revisiones esporádicas. Existe alguna integración en las operaciones normales de la institución.	25%	Considerando todas las áreas y actividades relevantes, el enfoque se ha implementado aproximadamente a ¼ de su potencial.
Se presenta clara evidencia de la solidez y el carácter sistémico de los enfoques y sistemas basados en la prevención. Se presenta clara evidencia de que la efectividad de la institución se perfecciona y mejora mediante ciclos de revisión. Existe una buena integración en las operaciones normales y en la planificación de la institución.	75%	Considerando todas las áreas y actividades relevantes, el enfoque se ha implementado a ¾ de su potencial.
Se presenta clara evidencia de la solidez y el carácter sistémico de los enfoques y sistemas basados en la prevención. Se presenta clara evidencia de que la efectividad de la institución se perfecciona y mejora mediante ciclos de revisión. Aparece plenamente integrado en los esquemas normales de trabajo. Puede servir de modelo para otras instituciones.	100%	Considerando todas las áreas y actividades relevantes, el enfoque se ha implementado totalmente.

Nota: En los factores, el evaluador puede elegir entre uno de los cinco niveles del cuadro o bien interpolar entre estos valores.

Fuente: Quesada, V. et al., *Propuesta de un Modelo de Autoevaluación Institucional* (2001)

## 5. CONCLUSIONES

Pocos términos son tan recurridos, hoy por hoy, en el ámbito de la educación, como los de Calidad y calidad de la educación. El tratamiento de la calidad de la educación aparece en las agendas internacionales, en los planes de desarrollo nacionales y locales, en reuniones, congresos y en cuanto libro, artículo, conferencia, mesa redonda o charla erudita aborda el tema educativo.

Los gobiernos han mostrado preocupación por la calidad de la educación en todos los niveles, pero de la segunda mitad del siglo XX hasta esta parte, se ha acentuado el énfasis en la calidad de la educación superior, como punta de lanza para el ingreso a la sociedad del conocimiento que imperará en el siglo XXI, única forma de sustentar la competitividad de las naciones.

Colombia no ha sido ajena a estas preocupaciones y, amén de otros esfuerzos anteriores, a partir de la promulgación de la ley 30 de 1992, se ha estructurado un sistema de calidad aplicable a la gestión educativa, tendiente al mejoramiento y aseguramiento de la calidad del quehacer y el producto de las universidades.

A pesar del poco acuerdo que pueda existir en cuanto a lo que se entiende por calidad en la educación, todos somos conscientes de la necesidad de evaluarla. El cómo hacerlo, es algo en lo que tampoco habrá unanimidad, como consecuencia de las divergencias existentes respecto al concepto mismo. De ahí el surgimiento de distintos modelos que persiguen lo mismo aunque las vías sean un tanto distintas. En Colombia, la propuesta del CNA en sí, no es un modelo único sino una guía para que las IES estructuren sus propios modelos, por tanto el Modelo de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena, obedece a esta concepción a pesar de estar integrado de la visión de varios modelos tratando de reunir las bondades más sobresalientes de cada uno.

La aplicación de este modelo en forma periódica a cualquier IES o a sus unidades académicas, llámense Facultades, Escuelas o Programas, permite diagnosticar respecto a su situación en cuanto a resultados clave de éxito, señalando las fortalezas y oportunidades de mejoramiento, elementos esenciales para emprender procesos de mejoramiento.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ASOCIACIÓN JAVERIANA DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA (S.F.). *La calidad de la educación, la nueva legislación y sus perspectivas hacia el siglo XXI*, Bogotá, Ventana editores.
- BERRY, T (1994). *Cómo gerenciar la transformación hacia la calidad total de Calidad*. Bogotá: Editorial Mc Graw Hill.
- CONSEJO NACIONAL DE INGENIEROS (2002). *Los gremios estudiantiles y sus aportes a la ingeniería*. En: CONGRESO NACIONAL DE INGENIEROS (XXVI. 2002 Bogotá). Ponencia del XXVI Congreso Nacional de Ingenieros, Bogotá, 2002.
- COLOMBIA, MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL (2002). *Decreto 938 Estándares de calidad para programas de Administración*, Bogotá.
- .....Boletín informativo Educación Superior No. 2, Bogotá, Mayo -Junio, 2004.
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA (1999), Bogotá, el pensador editores.
- GLOBAL KNOWLEDGE (1997). *Conocimiento para el desarrollo en la era de la información*, Toronto.
- INSTITUTO CATALÁN DE TECNOLOGÍA (1999). *El modelo EFQM*. En: *Foro Internet - Empresa* (2º. 1999 Barcelona).
- LEY 30 DE 1992 (1994), Bogotá, el pensador editores.
- QUESADA, V., BLANCO, I., PADILLA, A. (2001) "Propuesta de un modelo de Autoevaluación para la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena", Universidad de Cartagena, Cartagena.
- RED UNIVERSITARIA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD (S.F.). *Evaluación de la calidad de la educación superior, un modelo de Autoevaluación institucional*, Madrid.
- RODRÍGUEZ, E. Sebastián (1996). *La calidad en la enseñanza universitaria*. Universidad de Barcelona.