



EJE TEMÁTICO: Políticas publicas

Institutional Evaluation a matter of responding to territorial needs towards global change.

Dra. M. Soledad Campo Herrera
Universidad Academia de Humanismo Cristiano

Resumen

La calidad de las universidades, abordada desde una visión holística de evaluación institucional, representa un desafío significativo para las instituciones educativas. En la actualidad, no basta con promulgar políticas, marcos regulatorios y un conjunto de disposiciones si no existe la voluntad de las mismas instituciones para fortalecer la cultura de la calidad como el mejor medio para la mejora continua.

En diferentes países, las instituciones se ven enfrentadas a introducir modificaciones en diversos ámbitos del quehacer universitario y en su influencia en los territorios. En este contexto, las instituciones se han visto obligadas a fijar, adecuar, adaptar y recrear una diversidad de procedimientos y mecanismos de aseguramiento de la calidad. Estos, en conjunto, se constituyen en herramientas de autorregulación, seguimiento y control interno.

De esta manera, las instituciones se ven también tensionadas por las exigencias que conllevan los cambios lo que implica hacer frente a evaluaciones externas como a una adaptación de los equipos de trabajo que conforman la comunidad educativa.

Este documento presenta una serie de elementos relacionados a las políticas de educación superior orientadas a la mejora de la calidad. Se hace un breve recorrido por cuestiones presentes en los escenarios que viven las universidades y los desafíos que deben sortear para lograr la excelencia a través de procesos de mejora continua que finalmente tensionan a las comunidades universitarias pero que son necesarios para cumplir con los propósitos de las casas de estudios, lo que se constituye en la actualidad en una preocupación de legisladores, académicos y del estudiantado. Es una invitación a reflexionar donde estamos y qué necesitamos en lo que refiere a la calidad de las instituciones y sus titulaciones .

Summary

The quality of universities, approached from a holistic perspective of institutional evaluation, represents a significant challenge for educational institutions. Nowadays, it is not enough to enact policies, regulatory frameworks, and a set of provisions if there is no willingness from the institutions themselves to strengthen the culture of quality as the best means for continuous improvement.

In different countries, institutions are faced with the need to introduce changes in various areas of university activities and their influence on the territories. In this context, institutions have been forced to establish, adjust, adapt, and recreate a variety of quality assurance procedures and mechanisms. Together, these constitute tools for self-regulation, monitoring, and internal control.

In this way, institutions are also strained by the demands that changes entail, which implies facing external evaluations as well as adapting the work teams that make up the educational community.

This document presents a series of elements related to higher education policies aimed at improving quality. It briefly explores issues present in the scenarios that universities face and the challenges they must overcome to achieve excellence through continuous improvement processes that ultimately strain university communities but are necessary to fulfill the purposes of educational institutions, which currently constitute a concern for legislators, academics, and students. It is an invitation to reflect on where we are and what we need regarding the quality of institutions and their degrees.

La evaluación institucional una cuestión de respuestas a las necesidades territoriales hacia el cambio global.

En la sociedad actual, los ámbitos políticos, sociales, económicos y culturales están en constante cambio. Las relaciones personales, familiares y laborales han sido impactadas por los avances acelerados en tecnologías de la información, cambios demográficos acentuados por la migración, y el acceso al conocimiento. Esto ha llevado a modificaciones en las formas de producción y comercialización, entre otros aspectos. En este contexto, como se menciona en *Job analysis for a changing workplace*¹ (2008), las organizaciones han tenido que transformarse para adaptarse a este entorno cambiante, lo que implica no solo modificar sus prácticas de gestión interna, sino también sus actividades y relaciones con clientes internos y externos. Este dinamismo continuará en el futuro y cómo se aborda a continuación, las Instituciones de Educación Superior (IES) no están exentas de estos fenómenos.

La mayoría de los países han implementado políticas públicas en Educación Superior orientadas a mejorar la calidad que impactan en la gestión interna de las instituciones, reguladas por evaluaciones de agencias nacionales, regionales o internacionales que buscan cumplir ciertos criterios y estándares. Estos sistemas han cobrado importancia global debido a cambios demográficos, mayor acceso a la educación superior como vía de movilidad social, y el incremento de instituciones que ofrecen programas de formación. En este contexto, la calidad es un concepto que está en el centro pero que es de difícil definición debido a su naturaleza multidimensional y variable. Generalmente, se refiere a cuando algo se hace bien, alcanza los resultados esperados, y responde a las necesidades y expectativas de los usuarios, como estudiantes y sus familias.

Cuando una institución de educación superior actúa con calidad en docencia, investigación, vinculación con el medio y gestión de recursos, puede ofrecer garantías sociales a través de certificaciones institucionales o de titulaciones. La literatura y acuerdos internacionales destacan y refuerzan la necesidad de mejorar la calidad universitaria, lo que plantea desafíos significativos, especialmente en la formación de estudiantes para que adquieran conocimientos, habilidades y actitudes complejas necesarias en un campo disciplinario cada vez más complejo por el desarrollo tecnológico y la Inteligencia Artificial.

En este ámbito la investigación es fundamental para el desarrollo del conocimiento, y se espera que las universidades actúen con innovación y una perspectiva que atienda las necesidades sociales y productivas. Además, la gestión es crucial, pues una administración eficiente pero desvinculada de la realidad universitaria no alcanzará la calidad universitaria deseada. La gestión abarca desde los planteamientos estratégicos de la institución hasta la autorregulación de sus unidades, trabajando para formar los mejores profesionales y posgraduados.

¹ Parbudyal Singh (2008) Human Resource Management Review. Volume 18, Issue 2. June 2008, Pages 87-99 (En <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1053482208000065>)

Es esencial revisar el escenario mundial para identificar los focos de cambio necesarios en la gestión académica, permitiendo a las instituciones adaptarse a los cambios y formar integralmente a sus estudiantes acorde con su Modelo Educativo. La obsolescencia de los métodos tradicionales de gestión universitaria, como señala Parbudyal Singh en *Job analysis for a changing workplace*² (2008), requiere cambios organizacionales estratégicos que abarcan todas las áreas de la universidad.

Las instituciones deben entonces adaptarse desarrollando prácticas que generen conocimientos, habilidades y actitudes que permitan enfrentar escenarios diversos y formas de trabajo colaborativas, fomentando el aprendizaje continuo y la adaptación a su comunidad interna. La capacidad de trabajar en un contexto social diverso e inclusivo, donde la tecnología y la Inteligencia Artificial son cada vez más presentes, desafía a las universidades a ser agentes de cambio en la formación de sus estudiantes.

Para que lo precedentemente expuesto ocurra, las universidades deben revisar sus planteamientos estratégicos para intervenir en sus programas formativos según las exigencias actuales y futuras, preparando a las nuevas generaciones para el mundo profesional. La aceleración de los cambios ha llevado a las universidades a modificar cómo buscan y comparten conocimiento. Según *Nature This Week Editorials*³ (2014), aunque las universidades siempre han cambiado, el entorno actual lo hace más rápidamente, lo que ha complicado su control y adaptación. Las universidades deben buscar respuestas que se ajusten a su contexto y necesidades reales, más que basarse únicamente en teorías. Aquellas que revisen y mejoren sus prácticas internas podrán adaptarse y modernizar sus programas formativos de acuerdo con las nuevas exigencias.

Referirse a la universidad sin destacar la gestión académica puede ser un error, ya que, aunque en el pasado el conocimiento era el núcleo de la calidad y posteriormente se añadió la necesidad de una administración eficiente, hoy en día está claro que la producción o mantenimiento del conocimiento por sí solo, o una administración eficiente pero desvinculada de la realidad universitaria, no se acercan a lo que se entiende por calidad universitaria.

La calidad como se ha señalado al inicio es un concepto multidisciplinar, variable y algo escurridizo. En el contexto universitario, es posible referenciar la calidad en el marco de una serie de indicadores que la reflejan, constituyéndose en las variables que influyen en los grados de calidad y que varían de un país a otro.

Según mi experiencia en la vida universitaria, la gestión académica es un factor crucial que abarca las áreas y tareas propias de una universidad, desde la comprensión de los planteamientos estratégicos que sustentan el Proyecto o Modelo de Institución, hasta el modelo educativo predominante. También incluye la autorregulación de las diferentes unidades, de manera que toda la institución—directivos, personal administrativo, académicos, entre otros—trabajen para lograr un conjunto de propósitos y metas comunes. El objetivo más relevante es formar a los mejores profesionales y postgraduados, quienes

² Ibid.

³ Nordling, L. (2014) *Nature*. Volume 514. p.291. (En <https://www.nature.com/nature/volumes/514/issues/7521>)

contribuirán en sus respectivas áreas de conocimiento o disciplinas. La generación de nuevos conocimientos para enriquecer los programas de pregrado y postgrado es un propósito que deberían tener las universidades modernas y que son un importante indicador de calidad.

Es fundamental revisar brevemente el escenario mundial para identificar los focos desde donde comenzar a abordar los cambios necesarios en la gestión académica, permitiendo así que la institución esté abierta a los cambios y comprometida con la formación integral de sus estudiantes. Un aspecto clave a considerar es la obsolescencia de los métodos tradicionales de gestión universitaria. Esto se confirma cuando el profesor Parbudyal Singh, de la Universidad de York en Canadá, señala en su artículo de investigación *Job analysis for a changing workplace*⁴ (2008) que los métodos tradicionales de trabajo han quedado obsoletos y sugiere que es necesario realizar cambios organizacionales con un enfoque estratégico, lo cual abarca las diversas áreas del quehacer universitario.

En este contexto, es importante considerar a los actores clave, ya que las instituciones son entes vivos donde conviven autoridades, académicos, funcionarios de diversas formaciones que apoyan el quehacer institucional, y, por supuesto, el estudiantado. Estos actores son fundamentales en la transformación de la organización universitaria.

Lo anterior implica que los trabajadores también deben adaptarse a esta nueva forma de enfrentar el trabajo, desarrollando no solo herramientas proporcionadas por la profesión y la especialización, sino también adquiriendo conocimientos, habilidades y actitudes que les permitan adaptarse a diferentes escenarios y formas de trabajo, especialmente colaborativas. Esto requiere un aprendizaje continuo que aproveche los conocimientos previos y las experiencias vividas, enfrente la incertidumbre y sea capaz de modificar sus prácticas en beneficio de la adaptación necesaria. Este es un aspecto crucial para enfrentar los desafíos de cambio en las universidades y que depende más de las personas que conforman los equipos que trabajan al interior de la comunidad universitaria.

La capacidad de trabajar en un contexto social diverso e inclusivo, donde la tecnología, las plataformas y las conexiones múltiples, así como la Inteligencia Artificial, están cada vez más presentes, desafía a las instituciones de Educación Superior a ser promotoras de cambios en la formación de sus estudiantes. Esto implica una revisión profunda de sus planteamientos estratégicos y de desarrollo, para disponer de los recursos necesarios que permitan intervenir sus programas formativos de acuerdo con las exigencias actuales y futuras, preparando a las nuevas generaciones para enfrentar las demandas del mundo profesional y las nuevas competencias de empleabilidad.

Por otra parte, el ritmo acelerado de cambios ha llevado a las universidades a modificar la forma en que buscan y comparten conocimiento. Según la publicación de *Nature This Week Editorials*⁵ (2014), aunque las universidades siempre han cambiado, el entorno lo hace más rápidamente, lo que ha complicado su control y adaptación. Se informa que diversas

⁴ Parbudyal Singh (2008) Human Resource Management Review. Volume 18, Issue 2. June 2008, Pages 87-99 (En <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1053482208000065>)

⁵ Nordling, L. (2014) Nature, vol.514. p.291.(En <https://www.nature.com/nature/volumes/514/issues/7521>)

universidades en Estados Unidos están desarrollando respuestas para enfrentar las discusiones académicas sobre la dirección que deben tomar ante el escenario de cambios y los principales obstáculos que encontrarán. Las posturas varían desde quienes advierten sobre los grandes costos de los cambios hasta quienes postulan que en el futuro será innecesario el encuentro entre estudiantes y profesores. La respuesta más acertada es buscar soluciones que respondan al contexto de la universidad y sus exigencias, partiendo de lo ya probado y modificando progresivamente según las necesidades reales, más que basarse únicamente en teorías.

En este contexto, aquellas organizaciones que sean capaces de revisarse internamente podrán adaptarse para funcionar de manera más moderna y sistémica, generando las estructuras y plataformas necesarias para modernizar los programas formativos de pregrado y posgrado, según las nuevas exigencias que también se impondrán a los profesionales que formen.

He mencionado el contexto, pero ¿Cuáles son las implicancias prácticas de lo que dictan las políticas públicas relacionadas con la calidad? Podemos estar más o menos de acuerdo con lo que se dice sobre los alcances de la calidad, pero aquí hay un aspecto central: la cultura de la calidad. Se pueden tener políticas públicas, agencias certificadoras e instituciones que se esfuerzan por cumplir con las regulaciones. Pero ¿Qué ocurre en la práctica? ¿Cómo afecta este escenario a las comunidades académicas? Este es un tema presente que se intensifica con el tiempo.

En países como España y Chile⁶, los sistemas nacionales de aseguramiento de la calidad en las instituciones de educación superior imponen plazos y mecanismos específicos que estas deben cumplir. Estos mecanismos, concebidos como un conjunto de políticas, procesos y evaluaciones, buscan fomentar el mejoramiento continuo a través de una articulación interna eficaz. Sin embargo, la implementación de estos procesos requiere una perspectiva global y constructiva por parte de legisladores y reguladores.

El aseguramiento de la calidad, aunque esencial para la mejora continua, puede generar tensiones significativas dentro de las instituciones, afectando tanto a los equipos de gestión como a los académicos. Sin un equilibrio adecuado, existe el riesgo de que estas exigencias se conviertan en una carga excesiva, provocando resistencia al cambio y una posible aversión que no contribuye a los objetivos propuestos.

El proceso de sistematización, documentación y análisis crítico necesario para implementar cambios efectivos demanda no solo voluntad y recursos, sino también equipos motivados y comprometidos. Es crucial que el sentido de estas actividades no se pierda en la burocracia. Aquellos que han enfrentado procesos de acreditación o certificación conocen el desgaste y la desazón que pueden provocar, ya que la evaluación externa de un periodo específico puede influir en el futuro de un programa o titulación. Además, los equipos esperan reconocimiento por su labor, que a menudo se diluye en juicios y procesos que pueden percibirse más como punitivos que constructivos.

⁶ CNA (2023) Guía procedimental de acreditación institucional. Chile (En https://www.cnachile.cl/noticias/Paginas/nuevos_cye.aspx)

Otro actor relevante son los evaluadores externos quienes deben actuar con extrema cautela. La evaluación de los procesos de aseguramiento de la calidad es un momento sensible para los equipos responsables de los programas. Por lo tanto, la observación, el respeto y la empatía son esenciales. No se trata de comprometer la rigurosidad de la evaluación, pero es importante reconocer que toda evaluación es, en cierta medida, subjetiva y puede no coincidir con la naturaleza y cultura de las instituciones evaluadas. Esta dificultad se agrava cuando cada proyecto educativo tiene su propia identidad, que es difícil de comprender en visitas breves o de temporalidad acotada.

Reflexionar sobre estos desafíos nos invita a considerar cómo los procesos de aseguramiento de la calidad pueden evolucionar para ser más inclusivos y menos intrusivos, promoviendo un entorno en el que la mejora continua sea vista como una oportunidad de crecimiento y no como una carga. La clave está en encontrar un equilibrio que permita a las instituciones florecer dentro de un marco de calidad que respete su singularidad y promueva su desarrollo y, obviamente cumpla con las políticas públicas y sus regulaciones en este ámbito.

A partir de lo expuesto surgen interrogantes que invitan a la reflexión sobre qué hacemos y cómo lo hacemos, para que las políticas públicas relacionadas a calidad realmente cumplan sus propósitos. Esto porque más allá de los tecnicismos se trata de personas inmersas más allá de los territorios en culturas educativas que conviven con culturas propias de las instituciones. Podemos preguntarnos por ejemplo ¿Qué estrategias pueden servir para mantener la motivación de los equipos durante los procesos de aseguramiento de la calidad?

Para mantener la motivación de los equipos durante los procesos de aseguramiento de la calidad, se pueden implementar diversas estrategias que fomenten un ambiente de trabajo positivo y productivo. Las respuestas seguramente dependerán de los contextos sociales y culturales, tanto internos como externos de las instituciones, pero podemos mencionar ciertos aspectos que pueden ser útiles a la hora de buscar respuestas y proponer estrategias, por ejemplo:

Promover la comunicación constante y efectiva: Fomentar una comunicación abierta y transparente es esencial para mantener a los equipos motivados. Esto implica transmitir información de manera clara y escuchar activamente las preocupaciones y sugerencias de los miembros del equipo, siendo efectivo en los mensajes de manera de asegurar que la información llega a todos/as los miembros del equipo.

Fomentar el reconocimiento: Reconocer el trabajo bien hecho es crucial para incrementar la motivación. Esto puede hacerse a través de agradecimientos públicos, correos electrónicos personalizados, o pequeñas celebraciones por hitos logrados. El reconocimiento mejora el clima laboral y refuerza el sentido de pertenencia del equipo de trabajo.

Organizar en función del trabajo en equipo y la colaboración: Promover un ambiente de apoyo y colaboración dentro del equipo fortalece la cohesión del grupo. Celebrar los logros colectivos y reconocer las contribuciones individuales ayuda a construir un sentido de pertenencia y compromiso. Es especialmente importante buscar soluciones a los problemas, identificar brechas y proponer donde prime la colaboración de todos/as.

Establecer metas claras: Definir objetivos alcanzables proporciona una dirección clara para el equipo y ayuda a mantener el enfoque en las prioridades organizacionales. Estas metas deben ser medibles y relevantes para motivar al equipo y promover un sentido de unidad y propósito compartido que en las universidades es sin duda brinda la mejor experiencia formativa al estudiantado además de generar conocimiento que permita contribuir al mundo social y profesional.

Implementar estas estrategias puede ayudar a mantener la motivación de los equipos durante los procesos de aseguramiento de la calidad, mejorando así la productividad y la satisfacción laboral en un contexto de alta exigencia y presión para las personas que conforman las comunidades universitarias.

En el contexto del párrafo precedente surge otra interrogante, esta vez orientada al cumplimiento de las exigencias y la natural resistencia al cambio que implica poner en marcha los procesos de calidad en las universidades. ¿Cómo podríamos equilibrar la necesidad de cumplir con los plazos y las exigencias de aplicación de los mecanismos de aseguramiento de la calidad con la resistencia al cambio que muchas veces forma parte subyacente de estos procesos?

Equilibrar la necesidad de cumplir con los procesos de certificación, plazos que conllevan, sistematizar la puesta en marcha de los diferentes mecanismos de aseguramiento de la calidad de la institución y sus titulaciones, sobreponerse a la resistencia al cambio es un desafío común en muchas instituciones de educación superior. En este caso la gestión de calidad debe considerar también la gestión del cambio como una forma de operar que incluye la planificación, implementación, y seguimiento de los cambios. En este campo se requiere que el liderazgo sea visible y accesible durante el proceso de cambio, apoyando y orientando durante los procesos de aseguramiento de la calidad.

Todo lo anterior debe vincularse al monitoreo permanente, para evaluar el progreso y ajustar los planes de mejoramiento o planes de acción, con una temporalidad realista que asegure que se realicen los cambios esperados y la mejora continua.

Hasta aquí hemos abordado la perspectiva de los grupos evaluados que conforman la comunidad interna de la institución, pero existe una evaluación externa que viene a verificar si el análisis institucional puede asegurar la calidad y sustentabilidad del proyecto en evaluación. Esta es la otra arista de la evaluación de calidad que más allá de los que promueven las políticas públicas y las regulaciones, enfrentan a las instituciones a una tensión que implica poner en el escenario académicos que en un momento son pares, pero luego, además, son evaluadores con las complicaciones que implican venir de una cultura para evaluar en otra comunidad, con una cultura diferente. Aquí juegan un rol fundamental las percepciones sobre equidad y justicia. En este sentido cabe preguntarse ¿Qué papel juegan los pares evaluadores en la percepción de calidad entendida como equidad y justicia durante las evaluaciones externas?

La evaluación externa que realizan los pares evaluadores desempeña un papel crucial en la percepción de calidad, pero al inicio del documento se indicó que la calidad es un término ambiguo, por lo tanto, el enfoque para la reflexión este dado por la equidad y justicia durante las evaluaciones externas. Su influencia se extiende a varias dimensiones del proceso de evaluación, y su impacto puede ser profundo tanto para las instituciones evaluadas como para los individuos involucrados. Reflexionar sobre este papel lleva a considerar varios aspectos, entre ellos los siguientes:

Imparcialidad y objetividad: Los pares evaluadores son responsables de llevar a cabo evaluaciones de manera imparcial y objetiva. Su capacidad para hacerlo puede influir significativamente en la percepción de equidad. Cuando los evaluadores son vistos como justos y objetivos, las instituciones y titulaciones evaluadas, donde han trabajado en el proceso personas de la comunidad universitaria, tienden a aceptar más fácilmente los resultados, incluso si estos son críticos. La imparcialidad en el proceso de evaluación ayuda a construir confianza y legitimidad en los resultados. Sin embargo, no se debe perder de vista que un principio básico en la evaluación es la subjetividad por lo tanto se debe considerar que siempre existirá el riesgo de que la objetividad tenga matices.

Experiencia y conocimiento: La experiencia y el conocimiento de los pares evaluadores son esenciales para garantizar evaluaciones precisas y justas. En Chile por ejemplo para ser par evaluador se requiere una experiencia en evaluaciones de este tipo de 10 años. Evaluadores bien informados y con experiencia relevante pueden proporcionar evaluaciones más precisas y constructivas. Esto no solo mejora la calidad de la evaluación, sino que también refuerza la percepción de justicia, ya que los evaluados sienten que están siendo juzgados por expertos que comprenden su contexto y desafíos específicos.

Transparencia en el proceso de evaluación: La transparencia es fundamental para asegurar que todas las partes interesadas comprendan cómo se lleva a cabo la evaluación y cuáles son los criterios utilizados. Los pares evaluadores deben comunicar claramente sus inquietudes, dudas, necesidades de información adicional, evitando hacer explícita percepciones personales que expresen sus paradigmas personales, que de seguro son diferentes al proyecto que está en evaluación. Cuando los evaluados entienden el proceso y los criterios, es más probable que perciban el proceso como justo.

Empatía y respeto: Los pares evaluadores que demuestran empatía y respeto hacia las circunstancias únicas de las instituciones o titulaciones evaluadas pueden mejorar la percepción de justicia. Al reconocer y considerar los contextos específicos y las limitaciones, los evaluadores pueden proporcionar recomendaciones más relevantes y útiles, lo que contribuye a una percepción positiva del proceso.

Retroalimentación constructiva: La forma en que los pares evaluadores proporcionan retroalimentación también afecta la percepción de equidad. La retroalimentación constructiva, que destaca tanto las fortalezas como las áreas de mejora, es más probable que sea percibida como justa y útil. Esto fomenta un ambiente de mejora continua y aprendizaje, en lugar de uno de juicio y crítica. Por eso el uso del lenguaje debe ser cuidadoso para no caer en juicios o prejuicios que afecte la credibilidad del proceso.

En resumen, los pares evaluadores juegan un papel vital en la percepción de equidad y justicia durante las evaluaciones externas. Su imparcialidad, transparencia, experiencia, empatía y capacidad para proporcionar retroalimentación constructiva son fundamentales para asegurar que el proceso de evaluación sea visto como justo y equitativo. Al cumplir con estos principios, los evaluadores pueden contribuir significativamente al éxito y la aceptación de las evaluaciones externas.

Las exigencias de los sistemas de aseguramiento de la calidad en las universidades son significativas, y por el cúmulo de exigencias a menudo conducen al agotamiento tanto del personal académico como administrativo. Este agotamiento puede surgir de la presión por cumplir con estándares estrictos, la carga de trabajo adicional asociada con la preparación de documentación y evidencias, y el estrés de ser evaluado. Sin embargo, las agencias de aseguramiento de la calidad y los pares evaluadores pueden desempeñar un papel crucial en mitigar estos efectos negativos.

Las agencias de aseguramiento de la calidad pueden trabajar para simplificar los procesos de evaluación y reducir la burocracia innecesaria. Al proporcionar directrices claras y concisas, las agencias pueden ayudar a las universidades a entender mejor los requisitos y a enfocarse en los aspectos más importantes, lo que puede reducir la carga de trabajo y el estrés.

En lugar de centrarse únicamente en el cumplimiento de estándares, las evaluaciones deben promover una cultura de mejora continua. Esto implica ver las evaluaciones como oportunidades para el desarrollo y el aprendizaje, en lugar de como meros ejercicios de cumplimiento. Los pares evaluadores pueden desempeñar un papel clave al proporcionar retroalimentación constructiva y recomendaciones prácticas que ayuden a las universidades a mejorar sin sentirse abrumadas.

Es importante que las agencias y los evaluadores reconozcan y respeten la diversidad de contextos y misiones de las universidades. Adaptar los criterios de evaluación para que sean relevantes y aplicables a cada institución puede ayudar a reducir la percepción de exigencias desmedidas y promover un sentido de justicia y equidad.

Proporcionar apoyo, acompañamiento y capacitación antes de las evaluaciones externas a las universidades, que implique mejorar procesos, identificar brechas y abordarla con expertos externos, tener espacios de reflexión previos con expertos evaluadores, en definitiva, preparar la evaluación acompañado de mejoras intencionadas que puedan ser exhibidas como avances durante el proceso de evaluación externa, impactará positivamente en la calidad y puede aliviar el estrés y el agotamiento. Esto incluye talleres, seminarios, reuniones de asesoría, visitas en terreno y recursos en línea que ayuden a las instituciones a entender mejor los procesos y a desarrollar estrategias efectivas para cumplir con los requisitos de calidad.

Finalmente, es crucial que tanto las universidades como las agencias de aseguramiento de la calidad promuevan el bienestar del personal involucrado en estos procesos. Fomentar un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, reconocer el esfuerzo del personal y proporcionar apoyo son pasos importantes para prevenir el agotamiento.

En conclusión, las políticas públicas actualmente promueven la calidad de las instituciones de educación superior y hay convencimiento que los sistemas de aseguramiento de la calidad son esenciales para mantener y mejorar los estándares educativos, es fundamental que las agencias y los pares evaluadores trabajen de manera colaborativa con las universidades. Al hacerlo, no solo se mejora la eficacia del proceso de aseguramiento de la calidad, sino que también se promueve un ambiente educativo más saludable y sostenible y que las políticas públicas orientadas a la calidad de las instituciones sean efectivas en cumplir los propósitos para lo que son promulgadas.