

## Índice General

### Página

#### **INTRODUCCIÓN**

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| DR. OSWALDO LORENZO, MGTR. MARÍA ÁNGELES GONZÁLEZ .. | 17 |
|------------------------------------------------------|----|

#### **IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLOS DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE**

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| CÁNDIDA MARÍA DOMÍNGUEZ-VALERIO, FRANCISCO ORGAZ-AGÜERA, LAFONT PASCAL ..... | 21 |
|------------------------------------------------------------------------------|----|

|                                                                                                          |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Introducción .....</b>                                                                             | <b>22</b> |
| <b>2. Metodología.....</b>                                                                               | <b>23</b> |
| <b>3. Resultados: protocolos de calidad en la educación superior de América Latina y el Caribe .....</b> | <b>26</b> |
| 3.1. Argentina.....                                                                                      | 26        |
| 3.2. Brasil .....                                                                                        | 26        |
| 3.3. Bolivia .....                                                                                       | 26        |
| 3.4. Chile .....                                                                                         | 27        |
| 3.5. Colombia.....                                                                                       | 27        |
| 3.6. Costa Rica .....                                                                                    | 28        |
| 3.7. Cuba .....                                                                                          | 28        |
| 3.8. Ecuador .....                                                                                       | 29        |
| 3.9. El Salvador.....                                                                                    | 29        |
| 3.10. Guatemala .....                                                                                    | 30        |

|                                                      | <u>Página</u> |
|------------------------------------------------------|---------------|
| 3.11. <i>Honduras</i> .....                          | 30            |
| 3.12. <i>Jamaica</i> .....                           | 30            |
| 3.13. <i>México</i> .....                            | 31            |
| 3.14. <i>Nicaragua</i> .....                         | 31            |
| 3.15. <i>Panamá</i> .....                            | 32            |
| 3.16. <i>Paraguay</i> .....                          | 32            |
| 3.17. <i>Perú</i> .....                              | 33            |
| 3.18. <i>Puerto Rico</i> .....                       | 33            |
| 3.19. <i>República Dominicana</i> .....              | 33            |
| 3.20. <i>Uruguay</i> .....                           | 34            |
| 3.21. <i>Venezuela</i> .....                         | 35            |
| <b>4. Conclusiones</b> .....                         | 35            |
| 4.1. <i>Hallazgos de la investigación</i> .....      | 35            |
| 4.2. <i>Implicaciones teóricas y prácticas</i> ..... | 35            |
| 4.3. <i>Limitaciones</i> .....                       | 36            |
| 4.4. <i>Futuras líneas de investigación</i> .....    | 36            |
| <b>Referencias</b> .....                             | 37            |

## **SISTEMAS DE CALIDAD EN INSTITUCIONES LATINOAMERICANAS, CARIBEÑAS Y EUROPEAS. ANÁLISIS DE CRITERIOS, PROCEDIMIENTOS Y HERRAMIENTAS**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| MARÍA DOLORES CASTRO PAIS, ISABEL BELMONTE OTERO, MARTA MARÍA MALLO REY, VERÓNICA GUILARTE MORENO, RICIERI CARLINI ZORZAL, LUCIANA DE SOUSA ALVES DA SILVA, NICOLAS IAN COFFMAN, ROGELIO PINO OROZCO, JOSÉ ANTONIO CALDERÓN MARTÍNEZ, JOEL ARROYO ZAMORA, PEDRO CANTO HERRERA, VICENTE JUSTO PASTOR SANTIVÁÑEZ, CARLOS AUGUSTO ECHÁIZ ..... | 39 |
| <b>1. Introducción</b> .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 40 |
| <b>2. Sistemas de Calidad en instituciones europeas: Análisis de criterios, procedimientos y herramientas</b> .....                                                                                                                                                                                                                         | 41 |

|                                                                                                                                         | <i>Página</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 2.1. <i>Modelos de gestión de la calidad en las universidades europeas</i> .....                                                        | 41            |
| 2.2. <i>Organismos evaluadores de la calidad educativa en educación superior</i> .....                                                  | 43            |
| 2.3. <i>Organismos evaluadores de la calidad educativa en el contexto español</i> .....                                                 | 44            |
| 2.3.1. Programas de evaluación.....                                                                                                     | 44            |
| 2.3.2. Agencias autonómicas españolas .....                                                                                             | 45            |
| <b>3. Sistemas de Calidad en instituciones latinoamericanas y caribeñas: Análisis de criterios, procedimientos y herramientas</b> ..... | <b>46</b>     |
| 3.1. <i>Sistemas de Calidad en Instituciones de Educación Superior en Brasil (UFMA)</i> .....                                           | 47            |
| 3.2. <i>Sistemas de Calidad en Instituciones de Educación Superior en Ecuador (UDLA)</i> .....                                          | 49            |
| 3.3. <i>Sistemas de Calidad en Instituciones de Educación Superior en México (CIDET y UADY)</i> .....                                   | 51            |
| 3.4. <i>Sistemas de Calidad en Instituciones de Educación Superior en Perú (USMP)</i> .....                                             | 58            |
| <b>Referencias</b> .....                                                                                                                | <b>62</b>     |

## UNIDADES DE CALIDAD PARA LA EVALUACIÓN DE TITULACIONES UNIVERSITARIAS DE FORMACIÓN DEL PROFESORADO: CREACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| ADLIN DE JESÚS PRIETO RODRÍGUEZ, ALICIA BENARROCH BENARROCH, YULLIO CANO DE LA CRUZ, EDGAR EFRAÍN OBACO SOTO, MARÍA FANNERY SUÁREZ BERRÍO, BRENDA ZAYAS, JOEL ARROYO ZAMORA, RICIERI CARLINI ZORZAL, LINDOMIRA CASTRO LLAJA, CARLOS AUGUSTO ECHAIZ RODAS, CARMEN ENRIQUE MIRÓN, MARÍA A. LÓPEZ VALLEJO, MARÍA JOSÉ MOLINA GARCÍA, ROGELIO PINO OROZCO, JUANITA RODRÍGUEZ PECH, LAURA C. SÁNCHEZ-SÁNCHEZ, VICENTE SANTIVANEZ LIMAS, MARISA ZALDÍVAR ACOSTA ..... | 65        |
| <b>1. Génesis de las políticas de calidad</b> .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>68</b> |

|                                                                                                                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.1. <i>Génesis de las políticas de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)</i> .....                                                          | 68 |
| 1.2. <i>Génesis de las políticas de calidad en el ámbito universitario del espacio ALCUE</i> .....                                                                | 70 |
| 1.3. <i>Pluralidad de estrategias para la garantía de la calidad en el ámbito universitario</i> .....                                                             | 72 |
| <b>2. Las políticas de calidad en las instituciones universitarias de formación del profesorado en Europa, América Latina y el Caribe</b> .....                   | 73 |
| <b>3. Las unidades de calidad y su relación con las políticas de calidad</b> .....                                                                                | 79 |
| <b>4. Creación de las unidades de calidad</b> .....                                                                                                               | 84 |
| 4.1. <i>Definición y estructura de las unidades de calidad</i> .....                                                                                              | 84 |
| 4.2. <i>Proceso de diseño y establecimiento de las unidades de calidad</i> .....                                                                                  | 86 |
| 4.2.1. <i>Fase de planificación</i> .....                                                                                                                         | 87 |
| 4.2.2. <i>Fase de implementación y operación</i> .....                                                                                                            | 87 |
| 4.2.3. <i>Fase de evaluación y mejora continua</i> .....                                                                                                          | 88 |
| 4.3. <i>Similitudes y diferencias en el concepto y estructura de las unidades de calidad en Latinoamérica y Europa</i> .....                                      | 88 |
| 4.3.1. <i>Similitudes</i> .....                                                                                                                                   | 89 |
| 4.3.2. <i>Diferencias</i> .....                                                                                                                                   | 89 |
| <b>5. Funcionamiento de las unidades de calidad</b> .....                                                                                                         | 90 |
| 5.1. <i>Objetivos de las unidades de calidad</i> .....                                                                                                            | 91 |
| 5.2. <i>Funciones de las unidades de calidad</i> .....                                                                                                            | 92 |
| 5.3. <i>Rol de las unidades de calidad en la mejora continua de los programas de formación del profesorado</i> .....                                              | 94 |
| <b>6. Desafíos de las unidades de calidad</b> .....                                                                                                               | 95 |
| 6.1. <i>Factores que afectan el funcionamiento de las unidades de calidad y barreras para la implementación efectiva de sistemas de garantía de calidad</i> ..... | 96 |
| 6.2. <i>Barreras para la implementación efectiva de sistemas de garantía de calidad</i> .....                                                                     | 97 |

|                                                                                                                                          | <i>Página</i> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 6.3. <i>Estrategias para superar los desafíos en la implementación y funcionamiento de las unidades de calidad</i> .....                 | 100           |
| <b>7. Conclusiones</b> .....                                                                                                             | 103           |
| 7.1. <i>Principales puntos abordados</i> .....                                                                                           | 104           |
| 7.1.1. Políticas de calidad en Europa, América Latina y el Caribe .....                                                                  | 104           |
| 7.1.2. Políticas de calidad en las instituciones universitarias de formación del profesorado en Europa, América Latina y el Caribe ..... | 104           |
| 7.1.3. Las unidades de calidad y su relación con las políticas de calidad .....                                                          | 105           |
| 7.1.4. Creación de las unidades de calidad .....                                                                                         | 105           |
| 7.1.5. Funcionamiento de las unidades de calidad .....                                                                                   | 106           |
| 7.1.6. Desafíos de las unidades de calidad .....                                                                                         | 106           |
| 7.2. <i>Reflexión sobre la importancia de las unidades de calidad en la formación del profesorado</i> .....                              | 107           |
| <b>Referencias</b> .....                                                                                                                 | 108           |

## SEGUIMIENTO Y ASESORAMIENTO DE UNIDADES DE CALIDAD EN CENTROS UNIVERSITARIOS DE FORMACIÓN DEL PROFESORADO

|                                                                                                                                                                                               |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| IORELA ANAÍ FERNÁNDEZ OTOYA, TERESA MARÍA PERANDONES GONZÁLEZ, MARÍA DOLORES CASTRO PAIS, ISABEL BELMONTE OTERO, MARTA MARÍA MALLO REY, PAULA HIDALGO ANDRADE, FRANCISCO JAVIER NAVARRO ..... | 119 |
| <b>1. Introducción</b> .....                                                                                                                                                                  | 120 |
| <b>2. Concepto de unidades de calidad en centros universitarios</b> .....                                                                                                                     | 120 |
| <b>3. Seguimiento institucional de los centros a través de las Unidades de Calidad</b> .....                                                                                                  | 125 |
| <b>4. Asesoramiento a unidades de calidad</b> .....                                                                                                                                           | 131 |
| <b>5. Retos y desafíos</b> .....                                                                                                                                                              | 135 |
| <b>6. Conclusiones</b> .....                                                                                                                                                                  | 138 |

|                                                                                                                                                                                                                        |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Referencias</b> .....                                                                                                                                                                                               | 139 |
| <br><b>ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE LAS UNIDADES DE CALIDAD EN EL PROYECTO ECALFOR</b>                                                                                                                               |     |
| JOSÉ ÁLVAREZ RODRÍGUEZ, MANUEL FERNÁNDEZ CRUZ, MARGHERITA GHETTI, DANIEL GONZÁLEZ GONZÁLEZ.....                                                                                                                        | 143 |
| <b>1. El Plan de Calidad del proyecto: marco teórico</b> .....                                                                                                                                                         | 143 |
| 1.1. <i>Indicadores de calidad</i> .....                                                                                                                                                                               | 146 |
| <b>2. Situación de partida: evaluación comparativa sistemas gestión calidad</b> .....                                                                                                                                  | 149 |
| 2.1. <i>Niveles, denominación, autonomía y competencias</i> .....                                                                                                                                                      | 150 |
| 2.2. <i>Diseño, evaluación y seguimiento de estudios</i> .....                                                                                                                                                         | 151 |
| 2.3. <i>Recursos humanos, materiales y equipamiento</i> .....                                                                                                                                                          | 152 |
| 2.4. <i>Indicadores, tasas y resultados</i> .....                                                                                                                                                                      | 153 |
| 3.1. <i>Fortalezas detectadas</i> .....                                                                                                                                                                                | 154 |
| 3.2. <i>Debilidades detectadas</i> .....                                                                                                                                                                               | 155 |
| <b>3. Evaluación comparativa de propuestas de mejora</b> .....                                                                                                                                                         | 157 |
| <b>Referencias</b> .....                                                                                                                                                                                               | 160 |
| <br><b>INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOGIDA DE DATOS PARA LA EVALUACIÓN DE UNIDADES DE CALIDAD EN CENTROS UNIVERSITARIOS DE FORMACIÓN DEL PROFESORADO</b>                                                         |     |
| YAIRA BARRANCO-RUIZ, EMILIO VILLA-GONZÁLEZ, NORMA GRACIELLA HEREDIA SOBERANIS, PEDRO JOSÉ CANTO HERRERA, HUGO SALVADOR FLORES CASTRO, ARTURO BRITTON, TEÓFILO CORDERO, ULLINA MAPP, REYNALDA PIMENTEL DE ARROCHA ..... | 163 |
| <b>1. Introducción</b> .....                                                                                                                                                                                           | 164 |
| 1.1. <i>Importancia de la evaluación de la calidad en la formación del profesorado</i> .....                                                                                                                           | 164 |

|                                                                                                                                      | <i>Página</i> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1.2. <i>La evaluación de la calidad de programas de formación de profesorado</i> .....                                               | 165           |
| <b>2. Marco teórico</b> .....                                                                                                        | 167           |
| 2.1. <i>Modelos teóricos de evaluación de la calidad en educación superior</i> .....                                                 | 168           |
| 2.1.1. Modelo de Aseguramiento de la Calidad Basado en el Enfoque de Evaluación por Competencias (EEC) .....                         | 168           |
| 2.1.2. Modelo de Calidad Total (Total Quality Management, TQM) en Educación Superior. ....                                           | 169           |
| 2.1.3. Modelo Europeo de Gestión de la Calidad (EFQM) .....                                                                          | 169           |
| 2.1.4. Modelo de Evaluación Integral (MEI) .....                                                                                     | 169           |
| 2.1.5. Modelo de Calidad de la Educación Superior basado en el Aprendizaje (CESA) .....                                              | 170           |
| <b>3. Dimensiones, variables e indicadores para la evaluación de unidades de calidad en centros universitarios</b> .....             | 170           |
| <b>4. Instrumentos de recogida de datos para la evaluación de calidad en centros universitarios</b> .....                            | 172           |
| 4.1. <i>Cuestionarios y Encuestas Estructuradas</i> .....                                                                            | 173           |
| 4.1.1. Ejemplo de encuestas y cuestionarios aplicados para la evaluación de la calidad en centros de formación del profesorado ..... | 174           |
| 4.2. <i>Entrevistas</i> .....                                                                                                        | 176           |
| 4.3. <i>Grupos focales</i> .....                                                                                                     | 178           |
| 4.3.1. Guías de preguntas para grupos focales .....                                                                                  | 179           |
| 4.4. <i>Observación directa</i> .....                                                                                                | 180           |
| 4.4.1. Instrumentos para llevar a cabo la observación directa .....                                                                  | 181           |
| <b>5. Instrumentos y procedimientos en agencias de evaluación de la calidad europeas y latinas</b> .....                             | 182           |
| 5.1. <i>Instrumentos utilizados en universidades europeas, el caso ANECA en España</i> .....                                         | 183           |

|                                                                                |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 5.2. Instrumentos utilizados en universidades latinas: el caso de Panamá. .... | 185 |
| <b>6. Conclusiones</b> .....                                                   | 190 |
| <b>Referencias</b> .....                                                       | 191 |

## **METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN DEL ESTUDIO SOBRE UNIDADES DE CALIDAD**

|                                                                                                                            |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| JOSÉ MANUEL ORTIZ-MARCOS, MARÍA TOMÉ-FERNÁNDEZ, OSWALDO LORENZO QUILES. ....                                               | 195 |
| <b>1. Definición y características de la metodología cualitativa</b> ..                                                    | 195 |
| <b>2. Cuándo aplicar la metodología cualitativa</b> .....                                                                  | 196 |
| <b>3. Importancia de la metodología cualitativa en la investigación</b> .....                                              | 197 |
| <b>4. Metodología cualitativa en la investigación realizada en Ecalfor</b> .....                                           | 197 |
| <b>5. Muestra</b> .....                                                                                                    | 199 |
| <b>6. Instrumento</b> .....                                                                                                | 200 |
| <b>7. Entrevista para la evaluación y asesoramiento de las unidades de calidad proyecto Ecalfor —paquete de trabajo 4—</b> | 203 |
| <b>Referencias</b> .....                                                                                                   | 209 |

## **RESULTADOS EN LOS SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES DEL CONSORCIO DE ECALFOR**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| LIGIA ISABEL ESTRADA-VIDAL, SONSOLES LÓPEZ-PERNAS, LUCÍA HERRERA TORRES, JOSÉ ANTONIO CALDERÓN MARTÍNEZ, JOHANNA ELIZABETH ABRIL ZAMORA, ANDREA PAZ LOPEZ, MÁRCIA LÓPES REIS, MARIELA JIMÉNEZ VASQUEZ, ALICIA ANGÉLICA NÚÑEZ URBINA, MARISA MONTESANO DE TALAVERA, ANA TERESA VALERIO PEÑA, MARCEL PARIAT, CÉSAR SÁNCHEZ OLAVARRÍA, ANA BERTHA LUNA MIRANDA, RAMY ELMOAZEN, MOHAMMED SAQR ..... | 213 |
| <b>Introducción sobre los análisis</b> .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 215 |

|                                                                                                                   | <i>Página</i> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>1. Contextualización del Sistema de Garantía de Calidad en el Consorcio de ECALFOR</b> .....                   | 216           |
| 1.1. <i>Sistemas de Garantía de Calidad</i> .....                                                                 | 216           |
| 1.2. <i>Las Unidades de Calidad en el Consorcio de ECALFOR</i> .....                                              | 221           |
| 1.3. <i>Sistema Interno de Garantía de Calidad</i> .....                                                          | 224           |
| 1.4. <i>Avances de las Unidades de Calidad</i> .....                                                              | 226           |
| <b>2. Procedimiento en la recogida de información</b> .....                                                       | 228           |
| 2.1. <i>Indicadores</i> .....                                                                                     | 228           |
| 2.2. <i>Instrumentos, procedimiento, participantes y receptores de la información</i> .....                       | 231           |
| <b>3. Análisis, aplicación, seguimiento y difusión de resultados de los Sistemas de Garantía de Calidad</b> ..... | 234           |
| 3.1. <i>Análisis y aplicación de los resultados</i> .....                                                         | 234           |
| 3.2. <i>Seguimiento de la comunidad educativa</i> .....                                                           | 236           |
| 3.3. <i>Difusión de los resultados</i> .....                                                                      | 239           |
| 3.4. <i>Medios y fines de la difusión de la información</i> .....                                                 | 241           |
| <b>4. Análisis de la prevalencia de ideas en el discurso</b> .....                                                | 243           |
| 4.1. <i>Análisis de palabras: ideas generales</i> .....                                                           | 243           |
| 4.2. <i>Análisis de palabras sobre los indicadores</i> .....                                                      | 247           |
| 4.3. <i>Análisis de palabras sobre la evaluación del plan de estudios</i> ..                                      | 249           |
| 4.4. <i>Análisis de palabras sobre la difusión y aplicación de resultados</i> .....                               | 250           |
| <b>5. Percepción sobre el impacto de la Unidad de Calidad</b> .....                                               | 251           |
| <b>Referencias</b> .....                                                                                          | 254           |

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES DEL ESTUDIO SOBRE UNIDADES DE CALIDAD

|                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------|-----|
| PASCAL LAFONT, DARWIN MUNOZ, JUAN CARLOS VALDÉS GODÍNES ..... | 257 |
|---------------------------------------------------------------|-----|

|    |                                                                                                                                                                                                         |     |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1. | Elementos de discusión y conclusiones sobre «Unidades de Calidad para la evaluación de titulaciones universitarias de formación del profesorado: creación y funcionamiento» .....                       | 258 |
| 2. | Elementos de discusión y conclusiones sobre «Seguimiento y asesoramiento de unidades de calidad en centros universitarios de formación del profesorado» .....                                           | 261 |
| 3. | Elementos de discusión y conclusiones sobre «Instrumentos y procedimientos de recogida de datos para la evaluación de unidades de calidad en centros universitarios de formación del profesorado» ..... | 264 |
| 4. | Elementos de discusión y conclusiones sobre «Metodología y Participantes/Muestra Instrumentos y Procedimiento» .....                                                                                    | 266 |
| 5. | Elementos de discusión y conclusiones sobre «Análisis (cualitativos y cuantitativos) y comentarios de Resultados» .....                                                                                 | 269 |
| 6. | Conclusión general. ....                                                                                                                                                                                | 271 |
|    | Referencias. ....                                                                                                                                                                                       | 274 |