

# Cuando la calidad se confunde con la cantidad: bajo la dictadura del número

**RESUMEN:** ¿Qué es una agencia de evaluación de la calidad? ¿Qué evaluamos cuando hablamos de medir la calidad? ¿Qué sentido tiene “medir” la calidad? ¿No estamos convirtiendo la calidad en algo cuantificable, es decir, confundiendo la calidad con la cantidad? En este editorial reflexionamos sobre una realidad que se ha normalizado, que forma parte de nuestro modo de organizar nuestro trabajo y nuestras sociedades. Hemos asumido poco a poco que sólo existe lo que se mide, lo que se cuantifica, se acredita y se reduce a número. Esta forma de gestionar nuestra vida, nos introduce poco a poco en dinámicas que parecen inevitables (sin serlo) y que es necesario clarificar, si no queremos caer bajo la dictadura del número. En este caso nos asomaremos a las consecuencias de aplicar los sistemas de evaluación de la calidad en dos ámbitos muy diferentes: el educativo y el económico. ¿Tiene sentido aplicar estos modelos a ámbitos de nuestra vida tan dispares?

**PALABRAS CLAVE:** calidad, agencias de calificación, ANECA, acreditación, evaluación.

## I. ¿Qué estamos evaluando?

En los últimos años hemos sido testigos (y víctimas) de un interés creciente por evaluar y acreditar la calidad de todo cuanto hacemos, reduciendo lo que somos a lo que podemos demostrar que hemos hecho. En el ámbito de la investigación científica, en los centros educativos, en las empresas, en el ámbito económico...; cada vez son más las situaciones de nuestra vida susceptibles de ser evaluadas y calificadas, en nombre de una supuesta idea universal de excelencia.

Pero, ¿qué entendemos por calidad? ¿Puede haber una definición de calidad que sea aplicable a cualquier ámbito, sea este científico, artístico, o de cualquier otra índole? Hay muchas preguntas que quizá sea necesario plantear, si no queremos que el sueño de la “calidad” sea otra forma encubierta de dominio totalitario. En este editorial queremos plantear estas preguntas, no para responderlas aquí, sino para mostrar la necesidad de revisar esta forma de plantear nuestras profesiones, que en

el fondo sucumbe al imperio de la cantidad y el número, dejando a un lado todo aquello que no se puede medir, pero que no por ello deja de ser importante.

Si acudimos a la Real Academia Española (RAE), podemos ver que la calidad se define como excelencia o superioridad. Evaluar la calidad es, en este sentido, valorar en qué medida aquello que analizamos es excelente. Pero ¿qué entendemos por excelencia? La RAE la define de nuevo como la calidad superior de algo. Entramos en un círculo del que es difícil salir: la calidad es la excelencia de algo, y al revés. Por tanto la excelencia es algo que no se define en general, sino que dependerá de aquello que se está caracterizando como excelente: ser un virtuoso del piano no exige lo mismo que ser un virtuoso de las matemáticas. ¿Por qué utilizar entonces parámetros similares (cuantitativos) para evaluar la calidad?

Asumimos la afirmación del Prof. Pedro Morales Vallejo (Universidad Pontificia Comillas, Madrid): «lo que no se evalúa, se devalúa». Entendemos que un buen trabajo exige una buena evaluación para poder seguir mejorando en aquello que emprendamos. Es imprescindible evaluar nuestras acciones y nuestras capacidades para desarrollarlas de la mejor forma posible. Pero la importancia de la evaluación como tal ha quedado eclipsada por la exigencia de una *calidad* que es difícil de determinar y definir con claridad.

Las normas de calidad en el ámbito de la industria y el comercio se definen a nivel internacional a través de las normas ISO (International Organization for Standardization), que se establecen de acuerdo con la Organización Mundial del Comercio y tratan de estandarizar el modelo fabricación, comercio y comunicación de las empresas. Son medidas que facilitan el desarrollo en estos ámbitos. Otro de los sistemas, en este caso europeo, para la gestión de la calidad de las empresas, es el Modelo EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad). Su objetivo es que las empresas puedan autoevaluarse y establecer procesos de mejora continua.

No cuestionamos que la excelencia empresarial pueda medirse con este sistema, el problema es que la excelencia empresarial no puede identificarse con la excelencia de un centro educativo, por ejemplo. Aun así, los centros educativos han entrado ya en la dinámica de la evaluación de la calidad de acuerdo con este modelo. La propia LOMCE (Ley Orgánica para la mejora de la *calidad* educativa), incluye artículos que se refieren a los modelos de evaluación que deberán asumir los centros:

“Las acciones de calidad educativa partirán de una consideración integral del centro, que podrá tomar como referencia modelos de gestión reconocidos en el ámbito europeo“ (Art. 122 bis).

Se habla en el anteproyecto de adaptarse a los estándares de calidad internacionales, pero ¿cómo se está entendiendo la calidad? Se propone alcanzar «unos niveles mínimos de calidad mediante el establecimiento de criterios de uniformidad». Se está confundiendo de nuevo la calidad y la excelencia con la homogeneidad (obtener una puntuación en determinados indicadores). Este modelo puede ayudar a mejorar las labores de gestión de los centros, en lo que pueden tener de «empresas», pero no puede servir para valorar la calidad educativa de los centros.

## 2. La evaluación de la calidad en las universidades

No se puede ofrecer una definición universal de calidad que pueda aplicarse igualmente a la evaluación de conocimientos, procedimientos, actitudes o capacidades. Ni tampoco una definición que pueda aplicarse del mismo modo en todas las áreas y actividades de nuestra vida. La forma de evaluar debe ser diferente en función de qué sea aquello que se evalúa y de las razones que nos llevan a evaluarlo. Pero estamos viendo cada vez más claramente que la calidad sólo atiende a realidades numéricas. Lo que se puede medir es lo cuantificable: número de publicaciones, de clientes, de ganancias, de horas de docencia, de pacientes atendidos...; pero todo ello es independiente del contenido de lo publicado, de la satisfacción de los clientes, del modo de obtener ganancias, de la forma de impartir clase o de tratar a un paciente.

Este tipo de reflexiones son las que han llevado a muchos profesionales a cuestionar los criterios por los que se evalúa, por ejemplo, su competencia docente. Podemos encontrar este tipo de críticas en el Foro FANÉCA, que nació como respuesta a la creación de la ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación) una Fundación estatal cuya labor consiste en «contribuir a la mejora de la calidad del sistema de educación superior mediante la evaluación, certificación y acreditación de enseñanzas, profesorado e instituciones» ([www.aneca.es](http://www.aneca.es)).

Esta agencia fue creada en julio de 2002, con el objetivo de promover la calidad, pero con los años, obtener su acreditación (evaluación positiva) se

ha convertido en la condición necesaria para poder ejercer como profesor en las universidades españolas. No es extraño encontrar a investigadores y futuros profesores que diseñan sus CV a la medida de los criterios de la ANECA, sin preguntarse si lo que realmente quieren, pueden y saben investigar es lo que la ANECA es capaz de cuantificar y valorar.

Pero ¿qué otras posibilidades tienen? ¿Hasta qué punto puede un futuro docente desentenderse de la carrera por la acreditación de la ANECA? Lo que empezó siendo una recomendación ha terminado siendo un requisito indispensable. Pero los criterios de evaluación utilizados benefician claramente a las especialidades científico-técnicas, en detrimento de las disciplinas artísticas y de humanidades (por ejemplo, se valora más la publicación de un artículo que la publicación de un libro). A nivel internacional también han surgido críticas a este modelo de evaluación de la calidad docente. Éste es el caso de la plataforma DORA (The San Francisco Declaration on Research Assessment), creada en 2012 para denunciar los problemas que plantean los criterios de evaluación. Esta declaración ha recogido firmas de organismos internacionales y de profesionales que proponen un cambio en el modelo.

Entendemos que el dato numérico no aporta ninguna información cualitativa de aquello que mide. ¿Qué sentido tiene exigir a un profesor un número determinado de publicaciones, si no se atiende a su contenido, a su pertinencia, al modo en que están escritas? De nada sirve que un artículo esté escrito con gran calidad literaria y sea pionero en su ámbito, si éste no se publica en una revista indexada (incluida en un determinado listado de revistas que cumplen con criterios de calidad). El autor será peor puntuado en su carrera por la acreditación si publica en una revista especializada o de divulgación que no esté preocupada por figurar en las bases de datos que incluyen a las «mejores revistas».

La perversión del sistema hace que incluso haya revistas en las que el autor debe pagar para poder publicar. Las revistas mejor valoradas son de habla inglesa, por lo que se valora más la publicación de artículos en inglés (principalmente, pero también en otros idiomas). Esto provoca que un artículo sobre gramática española puntúe mucho más si se publica en una revista inglesa, no necesariamente “excelente”, aunque quienes leerán ese artículo serán hispanistas y los ejemplos que aparecen en el artículo deban ir en español para que tenga sentido el estudio.

Por otro lado, se valora el número de veces que una publicación ha sido citada, de ahí que muchas publicaciones estén plagadas de auto-referencias. Para evitarlo, se han diseñado herramientas informáticas que detectan y rechazan las auto-citas, a la hora de valorar una publicación (pero solo en las obras digitalizadas, no en las que no aparecen en la red). Otra de las limitaciones de este sistema de medición es que no detecta las publicaciones que son prácticamente iguales, pero en las que solo cambia el título y la página inicial y final (que son las páginas que la ANECA solicita para valorar el CV).

A toda esta relación de paradojas y perversiones se añade la carrera por ocupar las posiciones más altas en los rankings de calidad de las universidades (encabezadas por universidades norteamericanas). El prestigio alcanzado durante siglos de historia ha quedado en un segundo plano, ya que ahora parece que lo importante es aparecer en un ranking que se establece con criterios de calidad en los que prima, por ejemplo, la presencia en la red: el número de visitas de la web, la actualización de contenidos, el repositorio (depósito de documentos digitales), la publicación de contenidos en inglés... Una universidad con dos dominios, por ejemplo, verá penalizada su calificación porque los datos se dispersan y los indicadores pierden peso.

Pero una universidad como La Sorbona, que ocupa el puesto 833 en el ranking mundial<sup>1</sup>, no tiene menor calidad que las que le preceden, sino que ha dedicado menos personal y esfuerzos a registrar y decir lo que hace y ha invertido menos en sistemas informáticos. De nuevo es un problema confundir la calidad con la cantidad de medios, usuarios... En todas estas mediciones no se tiene en cuenta lo que cada día sucede en las aulas y en las vidas de quienes recorren los pasillos de las universidades. Hay universidades españolas que podrían también tomar conciencia de su valor, gracias al trabajo bien hecho durante años, al margen de que cumplan o no con determinados criterios de "calidad".

---

<sup>1</sup> La Universidad de La Sorbona no aparece en el ranking de universidades más conocido: el Shanghai Ranking. El dato que ofrecemos lo hemos extraído de otra fuente: <http://www.webometrics.info/es>. La Sorbona aparece en la posición 216 en otra web: <http://www.topuniversities.com>. La posición varía considerablemente en función de los criterios utilizados para la valoración en los diferentes rankings.

### 3. Las agencias de calificación

En otros ámbitos, los criterios de evaluación también han sido cuestionados, sobre todo en aquellos casos en los que la propia evaluación responde a intereses de los propios evaluadores. Esto ha provocado que en los últimos meses las agencias de calificación hayan sido cuestionadas. Se les critica que no hayan anticipado suficientemente la crisis económica y que no estén favoreciendo tampoco la salida de la crisis. Si estas agencias no han ayudado a preservar la calidad del sistema económico, ¿qué sentido tiene seguir confiando en ellas?, ¿qué nos hace pensar que están preocupadas por favorecer la estabilidad financiera?

Las tres grandes agencias de calificación son Standard & Poor's, Moody's y Fitch. Estas agencias evalúan la calidad de los activos financieros y la deuda soberana de los estados (el cumplimiento de objetivos y las desviaciones). Pero la ESMA (European Securities and Markets Authority) ha detectado cuatro problemas importantes en su labor: los conflictos de intereses, la filtración de datos, el retraso en las informaciones y la falta de recursos para desempeñar su labor. Las agencias han tenido un papel controvertido en la crisis: no han sido capaces de anticiparla, sólo la han certificado cuando ya era una realidad.

Se ha criticado el hecho de que las agencias siempre favorecen el ciclo que en cada momento se está dando (ya sea de crecimiento o de caída), pero no favorece el cambio de rumbo (sus decisiones son procíclicas), no anticipan la catástrofe. En 2009 Standard & Poor's reconoció los errores en las calificaciones otorgadas y anunció un cambio en los criterios de rating, pero ya era tarde. Empresas como Enron o Lehman Brothers mantuvieron calificaciones positivas (AAA) hasta días antes de declararse en bancarrota. Tampoco fue correcta la valoración de la deuda pública en el caso de países como Grecia, Portugal o España.

¿Quién supervisa la calidad de estas agencias? Desde Europa se ha designado un supervisor (Steven Maijor), pero no parece suficiente para corregir los errores e insuficiencias del modelo. A partir de enero de 2014, entra en vigor una normativa que intentará regular el momento en que se publican las valoraciones sobre los gobiernos, autonomías, ciudades... (los *ratings* soberanos o subsoberanos). Habrá multas para las agencias que no cumplan las fechas de las publicaciones previstas. Los

informes que contengan errores y hayan provocado pérdidas a inversores o emisores deberán también pagar multas (de 25.000 a 750.000 €). Estas medidas intentan paliar los problemas causados por las calificaciones de las agencias, pero no se cuestiona el sentido de estas calificaciones ni se plantea la posibilidad de actuar al margen de tales valoraciones. La solución no es crear una nueva agencia que evalúe la calidad de las agencias de calificación y así hasta el infinito. Hay que preguntarse si el modelo en sí tiene sentido.

¿Qué nos ha llevado a pensar que una previsión, una predicción económica, es más fiable que la propia realidad que tenemos ante nuestros ojos? Estamos en una situación en la que lo que puede llegar a ocurrir determina el presente más que lo que ahora mismo acontece. Pero a la vez se asume que no existe el determinismo financiero (hay factores externos imposibles de anticipar), ni hay suficientes datos para que las estadísticas sean fiables. Las posibilidades son eso mismo, posibilidades, y quien decide que una es más probable que otra, en el fondo quiere que así sea, pues no pone medios para evitarlo.

¿Qué significa que un país (un banco, etc.) cumpla con los requisitos establecidos por las agencias de calidad? ¿Qué modelo económico se está imponiendo cuando se exige que todos asuman las mismas condiciones para poder ser calificados positivamente? ¿Puede un sistema económico moralmente responsable recibir una calificación negativa por parte de estas agencias y aun así, promover una economía realista y sostenible? ¿Qué ocurriría si un país decide poner en práctica medidas que las agencias consideran negativas, porque no entran dentro de los parámetros de medición establecidos?

Tanto en las evaluaciones que afectan a los ámbitos de docencia e investigación, como en las que afectan a la economía y las empresas, nos encontramos con dificultades para garantizar la independencia y la fiabilidad de las calificaciones. ¿Quiénes designan al comité evaluador en las distintas agencias? Los presidentes de las agencias. ¿Qué méritos deben tener para ser elegidos como «expertos» en la evaluación de la calidad? Los que la propia agencia valore como necesarios.

Cuando se trata de las agencias de calificación, los emisores (los estados, los bancos...) pagan a las agencias para que les califiquen. Se da el caso de emisores que contratan a las mismas agencias que les califican para que desempeñen labores de auditoría y asesoramiento. Es

fácil que se produzca un conflicto de intereses, pues la calificación positiva beneficiará a todos los actores implicados. También merece aquí una mención especial el papel de los medios de comunicación, que difunden los datos y dan una mayor o menor relevancia mediática a determinadas calificaciones, porque también ellos tienen intereses económicos.

En las supervisiones de las agencias de calificación, llevadas a cabo en 2013 por la ESMA, se ha detectado que en ocasiones la decisión final en la calificación de un país la ha tomado un directivo con intereses en esa decisión, y no los analistas especializados que llevaron a cabo los estudios. Este tipo de errores tienen consecuencias que afectan a todo un país, por lo que estamos viendo que el futuro de una nación queda, en cierto modo, en manos de directivos que pertenecen a otros países. La dictadura del número no es fruto de mecanismos estadísticos que actúen como una mano invisible, sino que se impone de la mano de personas concretas que toman decisiones interesadas, o, al menos, no del todo transparentes.

#### **4. ¿Qué sentido tiene este modelo de evaluación de la calidad?**

La pregunta que surge tras esta reflexión es si este sistema de evaluación podrá dar lugar a nuevas investigaciones o a nuevas formas de hacer las cosas: un nuevo sistema económico, una nueva línea de investigación (para la que no haya revistas especializadas), por ejemplo. En esta dictadura del número no caben iniciativas que no sean de entrada valoradas ni valorables desde los criterios de calidad establecidos por quienes consideran que saben qué es la calidad. El modelo no es nuevo, recuerda a los sofistas, que se llamaban a sí mismos «sabios»: formadores de aquellos que esperaban tener éxito en la polis.

En nuestra mano está desafiar, como Sócrates, el modelo de éxito y de reconocimiento promovido por el imperio de la calidad y la dictadura del número. De nosotros depende que el hecho de no encajar en este sistema de medición, nos recuerde que somos mucho más que lo que en nosotros se puede medir y reducir a número. La realidad es mucho más rica que lo que somos capaces de registrar o acreditar en ella, pero si solo valoramos lo cuantificable, difícilmente podremos introducir o reconocer novedad y excelencia en nuestro mundo.



---

## Reforzar la sociedad civil

Cada uno de nosotros somos portadores de una singularidad que nos señala como únicos, pero plegarnos a los sistemas de medición establecidos nos hará perder suelo en nuestra conciencia y vendernos al reconocimiento externo. Las excepciones que rompen la regla dejarán de ser una posibilidad, pues solo estaremos preocupados por cumplir la norma. No se trata de defender la anarquía, sino de la posibilidad de realizar lo que cada uno puede llegar a ser con otros, como individuos o como país. Salirse de la norma es aquí adoptar una actitud socrática, por el bien de la polis (de su enriquecimiento, pluralidad, dinamismo...). Como afirma H. Hesse: “quien no encaja en el mundo está siempre cerca de encontrarse a sí mismo”. ■