

Mejoramiento continuo en la educación superior. Autoevaluación: perspectiva del estudiante¹

Yurley Constanza Medina Cárdenas²
Yesenia Areniz Arévalo³
Dewar Willmer Rico Bautista⁴

Resumen

Se presenta la descripción del impacto en el panorama institucional, a partir de los procesos de autoevaluación en la educación superior por parte del estudiante como actor principal del proceso a través de la medición de su percepción.

La reflexión parte de la metodología empleada bajo los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación –CNA–, mediante guías definidas para los años 2006 y 2013 sobre criterios de alta calidad académica y sobre los resultados obtenidos durante dos procesos de autoevaluación llevados a cabo en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña (años 2011 y 2013), resaltando la eficacia para consolidar una cultura de mejoramiento continuo en todas las áreas y niveles de la universidad lograda bajo la estructuración de un modelo propio, partiendo de lineamientos nacionales y el trabajo mancomunado con el sistema integrado de gestión de la institución.

Palabras clave: acreditación, autoevaluación, mejora de la educación, calidad de la educación, pertinencia de la educación.

Abstract

The description of the impact of students' perceptions in the institutional landscape, as main actors of self-assessment processes in higher education through is presented.

The reflection comes from the methodology applied under the National Accreditation Council (hereinafter CNA) general guidelines, through guidelines set for the years 2006 and 2013 on academic high quality criteria and results obtained from two self-assessment processes carried out at the University Francisco de Paula Santander Ocaña (2011 and 2013), highlighting the effectiveness to consolidate a culture of continuous improvement in all areas and levels of the university achieved under structuring its own model, based on national guidelines and collaborative work with the institutional management integrated system.

Keywords: accreditation, self-assessment, improving education, quality of education, relevance of education

(Recibido: 30-04/2015. Aprobado: 13-07/2015)

¹ Artículo resultado de investigación. Línea de Investigación: Gestión para el Desarrollo Tecnológico y Administrativo –INGAP–. Universidad Francisco de Paula Santander-Ocaña.

² Magister en Gestión de Proyectos Informáticos. E-mail: ycmedinac@ufpso.edu.co

³ Especialista en Gestión de Proyectos Informáticos. E-mail: yareniza@ufpso.edu.co

⁴ Magister en Ciencias Computacionales. E-mail: dwricob@ufpso.edu.co

1. Introducción

Para el Ministerio de Educación Nacional (2010): “La evaluación, como elemento regulador de la prestación del servicio educativo, permite valorar el avance y los resultados del proceso a partir de evidencias que garanticen una educación pertinente, significativa para el estudiante y relevante para la sociedad” (p. 1).

Pero la perspectiva de fondo desde el punto de vista del estudiante como principal cliente y benefactor de la educación superior, no es solo para evaluar unos procesos frente a criterios de calidad preestablecidos; por el contrario, se ha evidenciado que desde el proceso formativo en la Universidad Francisco de Paula Santander-Ocaña (UFPSO) surge la necesidad de crear procesos y mejores prácticas consistentes, organizadas y sistemáticas de modo que se garantice la mejora continua en todos los escenarios que apoyan la educación formal profesional hasta su culminación. (Carvajal, 2010)

Con el transcurrir de los años, se ha confirmado que el método adecuado de poder responder a estas expectativas cada vez más exigentes es la evaluación; la reflexión seria y transparente de la universidad y sus programas académicos de su quehacer frente a la pertinencia de su misión institucional (Yañez & Gonzalez, 2011).

Aun cuando el proceso de autoevaluación de programas para las instituciones de educación superior en Colombia es obligatorio según el decreto 1295 de 2010; las herramientas y técnicas empleadas durante el proceso son voluntarias y propias de cada institución.

Dado lo anterior, este artículo presenta, la metodología y estrategias adoptadas por la UFPS Ocaña para garantizar el mejoramiento continuo de sus programas académicos y la institución en su conjunto. Así mismo muestra los resultados obtenidos en anteriores procesos de autoevaluación que dejan ver cómo ha sido el impacto desde la

perspectiva del estudiante en cada uno de los programas académicos. (Lemaitre, 2005)

2. Métodos y materiales

El modelo aplicado durante el año 2011, respondió a la metodología del CNA 2006, articulado con el sistema integrado de gestión de la universidad; logrando una sinergia entre los elementos estratégicos concebidos a partir de la medición, análisis y mejora de los factores de desarrollo institucional, los requisitos de los sistemas de gestión adoptados con base en los estándares ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009, el cuadro de mando integral de indicadores, el proyecto educativo institucional (PEI) y el plan de desarrollo (Vesga, 2013).

Para el año 2013, el CNA estableció nuevos lineamientos para la autoevaluación con fines de acreditación de programas de pregrado, lo que conllevó a una modificación en la metodología, el modelo, la guía y todos los instrumentos de medición de indicadores del proceso de autoevaluación aplicado a los programas académicos y a los procesos administrativos (Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, 2011).

Con base en los resultados arrojados en los dos ejercicios anteriores y a partir del impacto logrado en la percepción favorable de los estudiantes para la gestión alcanzada por la universidad en los últimos años; se buscó aplicar mayor rigurosidad a los criterios y establecer metas retadoras a través de la implementación de nuevas herramientas relacionadas con el método de consensos para ponderación del valor de importancia de los factores (el deber ser) y la emisión de juicios valorativos (el ser) (Tünnermann, 2008).

Tanto la ponderación como los consensos, parten de un debate académico al interior de los programas; el equipo interdisciplinario que compone el comité de autoevaluación aplica las etapas del proceso, dando soporte a lo mencionado

por Hernández & Martínez (2006): “La base de la evaluación la constituyen criterios o estándares de calidad que para los componentes del proceso se adoptan por consenso, de ahí su carácter compartido, flexible y transitorio” (p. 2).

Por lo tanto, la evaluación se constituye en una estrategia fundamental para identificar aquellos puntos débiles, incluso algunos críticos que afectan el quehacer institucional y el logro de sus objetivos; pero además aquellas consideradas fortalezas, que finalmente se podrían establecer como una forma de trabajo permanente. (Sotomayor-Echenique, Coloma-Tirapegui, & Parodi-Sweis, 2013).

3. Resultados

Metodológicamente, el proceso de autoevaluación en la UFPS Ocaña consiste en siete fases generales y transversales a las unidades académicas y administrativas, en cada una de ellas se desarrolla el modelo teniendo en cuenta los lineamientos en él establecidos y las guías de autoevaluación diseñadas por la universidad que brindan una orientación sobre la aplicación de instrumentos, consensos, emisión de juicios, elaboración de informes y formulación de planes de mejoramiento (Rico & Medina, 2014) (Medina, 2013).

Las etapas del proceso se desarrollan aplicando el ciclo planear, hacer, verificar, actuar (PHVA), asegurando la articulación con los sistemas de gestión implementados y garantizando la optimización de actividades y recursos. En este caso, los estudiantes intervienen en todas las etapas del proceso ya sea como proponentes a través de los diferentes comités o como evaluadores.

Fundamento normativo y sensibilización

Se refiere a la planeación del proceso de autoevaluación, considerando variables como actividades, tiempos, recursos, responsables y secuencia para

la implementación; es decir, la elaboración del plan de trabajo que incluye actividades de sensibilización permanentes, al mismo tiempo en que se apropia de la normatividad y se socializa a los actores durante todo el proceso.

Ponderación, consensos y diseño de instrumentos

Se revisan los pesos, considerados como la importancia dada a diferentes elementos a partir de un ideal del programa o de la institución; se analizan los instrumentos que se van aplicar, fuentes de información y el desarrollo de la metodología.

Recolección de la información

Se aplican los instrumentos elaborados en la etapa anterior, además de encuestas, talleres, entrevistas y grupos focales de acuerdo a las estrategias aprobadas por el comité. En esta etapa se considera la percepción de cinco fuentes fundamentales: estudiantes, egresados, docentes, empleadores y personal administrativo que presta sus servicios al programa. Se tabulan los datos y se calculan resultados teniendo en cuenta la ponderación asignada.

De igual forma se recopila información de acuerdo a indicadores documentales y estadísticos a través de las diferentes dependencias de la institución y del mismo programa.

Emisión de juicios

Se realiza el análisis de datos a partir de las diferentes técnicas establecidas en el consenso interno y de acuerdo a los juicios de cumplimiento generados, mediante la comparación de lo obtenido con el deber ser del programa. En la interpretación de datos, se busca atribuir significado a la medición o calificación de indicadores, aspectos, características y factores para encontrar las debilidades y fortalezas que se abordarán en el plan de mejoramiento.

Informe de autoevaluación

Se sintetiza el resultado obtenido en cada objeto de análisis describiendo el resultado de cumplimiento con respecto a los criterios que agrupa. Se identifican fortalezas y debilidades de los factores y además, los hallazgos de la medición de indicadores, especialmente los que tratan de la percepción de los principales actores del proceso (estudiantes).

Planes de mejoramiento

Se orienta hacia la consolidación de fortalezas y superación de las debilidades, planteando las acciones requeridas a nivel funcional para asegurar el cumplimiento de las estrategias y su viabilidad de implementación respecto a recursos físicos, económicos, humanos, técnicos, entre otros.

Difusión de resultados

El comité de autoevaluación de programa, socializa los resultados obtenidos del proceso a los docentes, administrativos, estudiantes y egresados, con el fin de concientizar y comprometer los esfuerzos en las estrategias de mejoramiento formuladas.

4. Comentarios

La ejecución de las etapas del proceso son cíclicas, ver figuras 1a y 1b, ya que el seguimiento y monitoreo se realizan de forma permanente con el fin de verificar y evaluar la efectividad de las acciones emprendidas; de modo que a lo largo del proceso, tanto el programa como la institución pueden determinar un juicio entre la forma como actúa operativamente y la que debería ser, con respecto a sus objetivos y al horizonte estratégico.

Cada uno de los factores es un foco de evaluación, cuyo alcance se encuentra definido por características de calidad que permiten establecer un grado de aceptación o de cumplimiento; son

de carácter institucional cuando son comunes a todos los servicios de la institución y específicas cuando se aplican a la comprobación de un programa académico (Medina & Rico, 2008) (Rico & Medina, 2009).

En cualquiera de los casos, estos focos permiten establecer una posición en cuanto al nivel de cumplimiento (institucional o de programa) de condiciones de alta calidad y por tanto son la fuente para la formulación de las acciones de mejoramiento que elevarán las fortalezas y abordarán las debilidades identificadas (Fabela-Cárdenas & García-Treviño, 2014).

Tabla 1. Factores de desarrollo

| Nº | Factor |
|----|---|
| 1 | Misión y proyecto institucional y de programa |
| 2 | Estudiantes |
| 3 | Profesores |
| 4 | Procesos académicos |
| 5 | Visibilidad nacional e internacional |
| 6 | Investigación y creación artística y cultural |
| 7 | Bienestar institucional |
| 8 | Organización, administración y gestión |
| 9 | Impacto de los egresados en el medio |
| 10 | Recursos físicos y financieros |

Fuente: (Consejo Nacional de Acreditación, 2013)

5. Discusión

A diferencia del modelo anterior aplicado en 2011, que contaba con ocho factores, la inclusión de los factores visibilidad nacional e internacional y la investigación y creación artística y cultural, ver tabla 1, permitieron examinar con mayor cuidado el desarrollo logrado por los programas y la universidad frente a estos parámetros y la forma como eran concebidos por los estudiantes a partir de la comparación de los resultados en los últimos tres años.

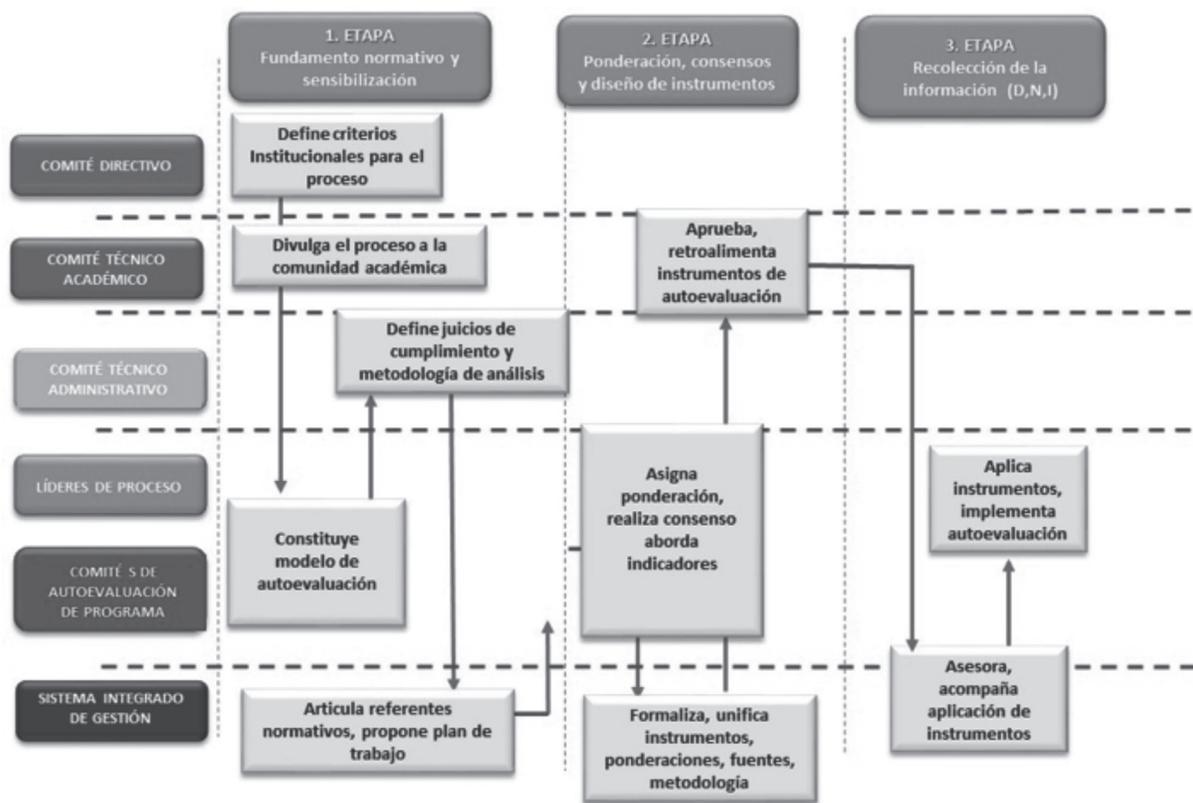


Figura 1a. Etapas 1, 2 y 3 del proceso de autoevaluación.

Fuente: Elaboración propia.

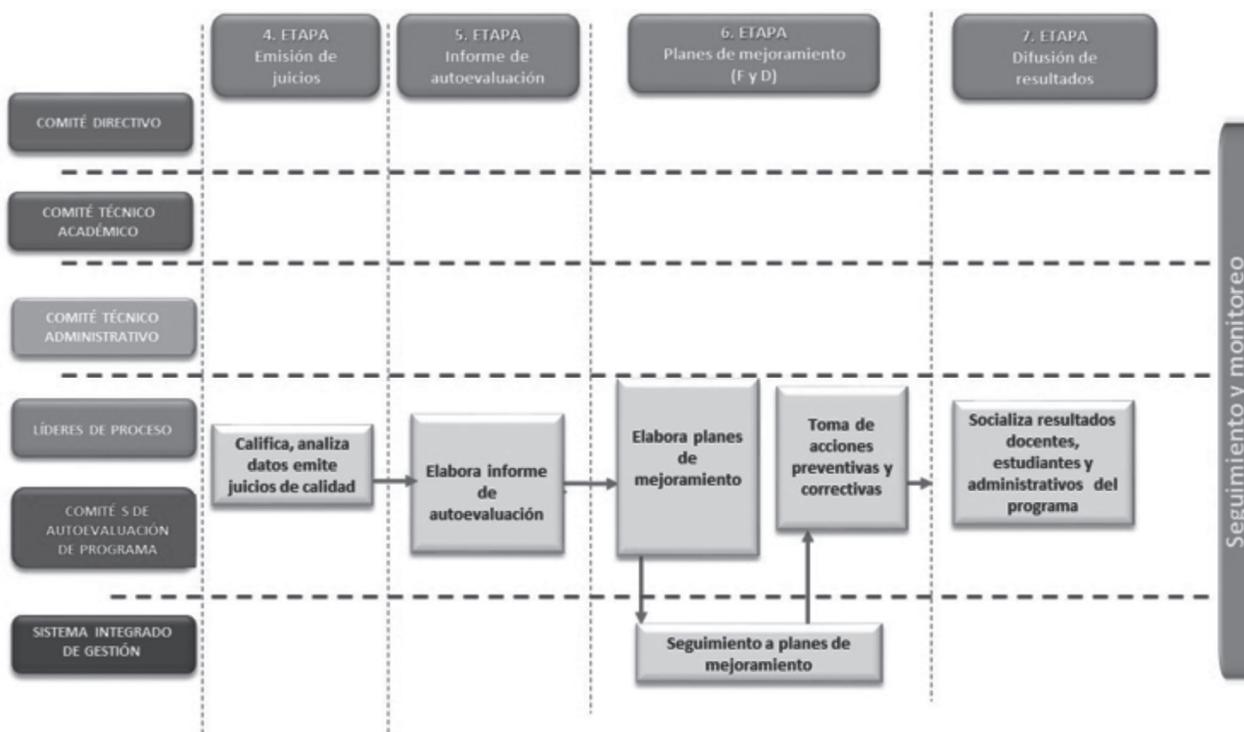


Figura 1b. Etapas 4 al 7 del proceso de autoevaluación

Fuente: Elaboración propia

El nivel general de satisfacción del cliente externo (estudiante) obtenido en el proceso de autoevaluación del año 2011, fue de 68.37%; mientras que para el año 2013 fue de 69.40%, y aunque se evidencia un incremento, este aparentemente no es muy representativo debido precisamente a los cambios incorporados en el modelo, ver figura 2.

Los referentes institucionales usados por la universidad y descritos en (Medina & Rico, 2012), incluyen los parámetros, variables y criterios sobre los cuales se realiza una lectura diferenciada y autónoma a partir de un contexto actual y específico; permiten vislumbrar el impacto positivo y sostenible de la percepción del estudiante frente a los cada vez mayores y rigurosos estándares de medición, pues todos los factores evaluados se sostuvieron por encima del 60% de satisfacción.

El quehacer académico y administrativo con que cuentan los programas y la institución están establecidos como insumos o herramientas; aquellas que apoyan y soportan las funciones misionales. Por otro lado, se tiene la manera en que dicho quehacer se desarrolla en los procesos de manera transversal por las acciones de evaluación y mejora continua que buscan garantizar la alineación estratégica de lo que es la universidad con respecto a lo que quiere lograr, para esto se tienen los procesos de direccionamiento, (ver figura 3).

Así como los estudiantes evalúan el desempeño de los programas frente a los factores de desarrollo institucional, también emiten un juicio o valoración con respecto a la calidad esperada de todos los procesos representados por las áreas administrativas de la universidad para ofrecerles el servicio acordado (Rosado, Suarez, & Rico, 2014) (Medina & Rico, 2014).

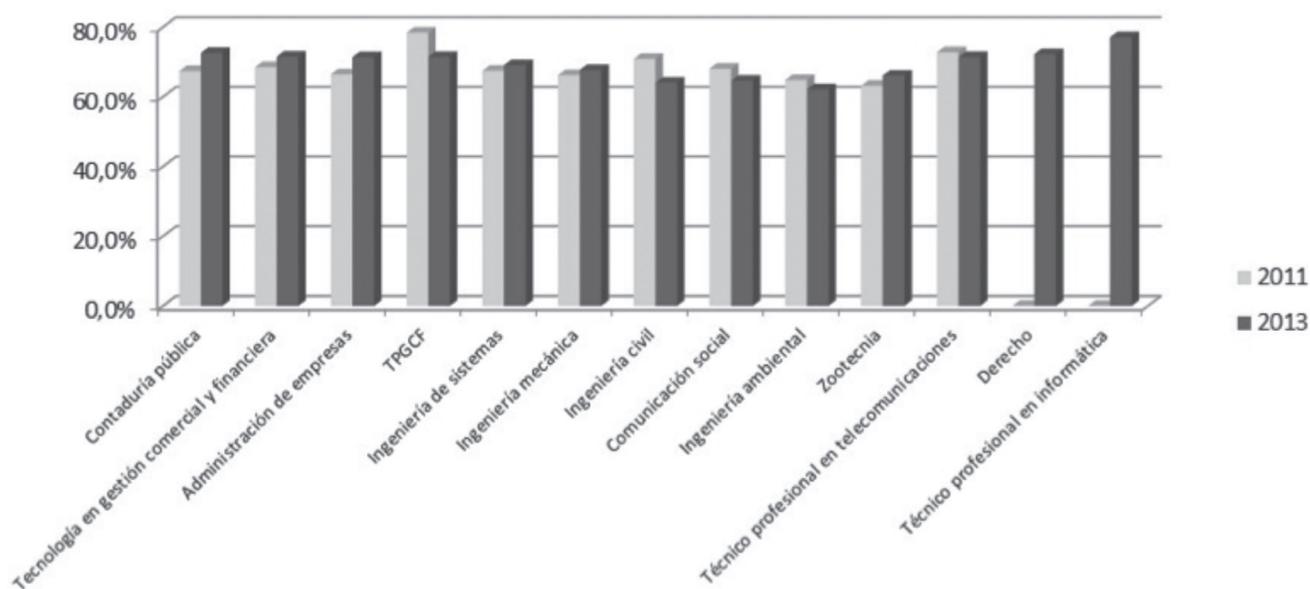


Figura 2. Comparativo del nivel general de satisfacción estudiantes por programa

Fuente: Elaboración propia

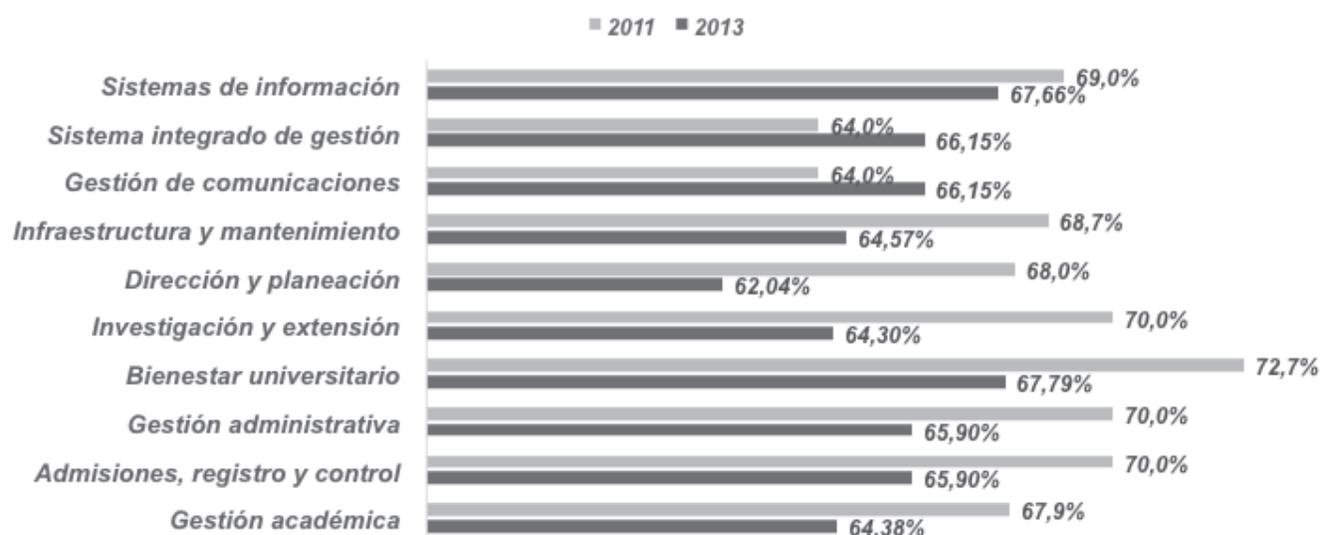


Figura 3. Nivel general de satisfacción de estudiantes al desempeño por proceso

Fuente: Elaboración propia

Se puede evidenciar con el análisis realizado en la figura 3, que aunque no todos los procesos incrementaron su nivel de satisfacción; si se observa que todos están muy cerca de la meta establecida (70%) dado los cambios presentados en la estructura. Los procesos que incrementaron el nivel general de satisfacción fueron:

- Gestión académica
- Admisiones, registro y control
- Gestión administrativa
- Gestión de comunicaciones
- Infraestructura y mantenimiento
- Sistemas de información, telecomunicaciones y tecnologías.

El impacto alcanzado en los procesos sustantivos como el de la gestión académica es muy favorable, pues refleja el trabajo del liderazgo ejercido por quienes tienen a cargo la dirección de los programas. Por otra parte, la investigación y la extensión logran un resultado satisfactorio teniendo en cuenta que el factor fue reestructurado incorporando aspectos de creación artística y cultural, además de que la visibilidad nacional e

internacional, fue organizada por separado. Es importante resaltar que la percepción es influenciada por la situación y el contexto actual en la institución; por lo tanto, si es afectado negativamente las percepciones serán calificadas como débiles, todo lo contrario si hay aspectos positivos ya que estos elevarán el concepto de favorabilidad.

Involucrar a los estudiantes en los procesos de autoevaluación, requiere de un arduo compromiso desde la alta dirección hasta los profesores y administrativos, pues se deben establecer mecanismos eficaces, que conlleven a la obtención de información veraz y oportuna por parte de quienes finalmente reciben el servicio de formación integral. Dichos mecanismos deben ser igualmente evaluados, para garantizar su pertinencia, facilidad y oportunidad.

6. Conclusiones

La participación minuciosa de la comunidad estudiantil, ha ido en aumento en cada proceso de autoevaluación, puesto que han logrado entender

que son ellos quienes proveen información de primera mano de la prestación del servicio y con esto tomar acciones que mantengan la dinámica de la mejora continua del proceso académico.

La experiencia adquirida en los dos procesos de autoevaluación anteriores, ha permitido concluir que se debe trabajar principalmente en la concientización del proceso en todos los niveles, pues en esta medida la participación y la objetividad son mayores.

Los sistemas de gestión de la calidad articulados con la autoevaluación propuesta por el CNA,

son una estrategia eficaz para concebir la calidad institucional desde todos los ángulos y aspectos, considerando que el mejoramiento continuo se logra en la medida en que se adecua sistemáticamente el deber ser y el ser de la universidad.

Los datos obtenidos en estos procesos de autoevaluación deben ser interpretados correctamente, dándoles el sentido acorde al contexto y a la validación del resto de información recolectada, de tal manera que permitan la toma de decisiones real y pertinente.

Referencias

- Carvajal, Y. (Diciembre de 2010). Interdisciplinariedad: Desafío para la educación superior y la investigación. *Revista Luna Azul*, 2010(31), 156-169.
- Consejo Nacional de Acreditación. (2013). *Lineamientos para la acreditación de programas*. Recuperado el 1 de Diciembre de 2014, de http://www.cna.gov.co/1741/articles-186359_pregrado_2013.pdf
- Fabela-Cárdenas, M., & García-Treviño, A. (Junio de 2014). Gestión de la calidad educativa en educación superior del sector privado. *Magis, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 6(13), 65-82.
- Hernández, J., & Martínez, M. (2006). Evaluación y acreditación. Experiencia de aplicación en las sedes universitarias. *Revista Pedagogía Universitaria*, XI (2), 62-73.
- Lemaitre, M. J. (2005). Autoevaluación y acreditación en el marco del aseguramiento de la calidad en el contexto latinoamericano. *SINAES*, (pág. 8). San José, Costa Rica.
- Medina, Y. (2013). Modelo institucional de autoevaluación y mejoramiento continuo: Proceso misional de investigación de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. *IX Congreso Iberoamericano de Indicadores de Ciencia y Tecnología*. Bogotá.
- Medina, Y., & Rico, D. (Septiembre de 2008). Modelo de gestión de servicios para la Universidad de Pamplona: ITIL. *Scientia et Technica*, XIV (39).
- Medina, Y., & Rico, D. (2012). Autoevaluación de la gestión institucional: Fundamentos teóricos y estructurales para el mejoramiento continuo. *8vo Congreso internacional de educación superior universidad 2012. "La Universidad por el Desarrollo Sostenible"*, 8, págs. 418-426. La Habana.
- Medina, Y., & Rico, D. (2014). Modelo institucional de autoevaluación y mejoramiento continuo: Caso de éxito en procesos misionales de investigación y extensión de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. *Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación*. Buenos Aires.
- Ministerio de Educación Nacional. (25 de Junio de 2010). *Ministerio de educación nacional*. Recuperado el 1 de Diciembre de 2014, de Gobierno de Colombia: <http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-article-179264.html>
- Rico, D., & Medina, Y. (Agosto de 2009). Modelo de gestión basado en el ciclo de vida del servicio de la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL). *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 27.

- Rico, D., & Medina, Y. (Abril de 2014). Modelo institucional de autoevaluación y mejoramiento continuo: Proceso misional de investigación de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. *Revista Iberoamericana CTS*.
- Rosado, A., Suarez, S., & Rico, D. (2014). Implementación de la extensión universitaria y la proyección social desde la carrera de ingeniería de sistemas en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Colombia. *III Simposio Internacional de Responsabilidad Social de las Organizaciones (SIRSO). Avances y Propuestas en América Latina*. Lima: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH-Católica).
- Sotomayor-Echenique, C., Coloma-Tirapegui, C., & Parodi-Sweis, G. (2013). Percepción de los estudiantes de pedagogía sobre su formación inicial. *magis, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 5(11), 375-392.
- Tünnermann, C. (Junio de 2008). La calidad de la educación superior y su acreditación: La experiencia centroamericana. *Revista da Avaliação da Educação Superior*, 13(2), 313-336.
- Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. (2011). *Modelo de Autoevaluación Institucional*. Ocaña.
- Vesga, J. (Diciembre de 2013). Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: Una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior. *Revista Científica Guillermo de Ockham*, 11(2), 89-100.
- Yañez, O., & Gonzalez, J. (2011). *Análisis estructural integrativo de organizaciones universitarias* (Vol. I). Ciudad de México, México.

