

INVESTIGACIONES ACADÉMICAS

Evaluación de la Calidad del Proceso Formativo del Estudiante en la nueva Universidad Cubana.

Carlos Alberto Hernández Medina



Dr. Carlos Alberto Hernández Medina *

Magister en Agricultura Sostenible

cahm862@uclv.edu.cu

RESUMEN

Se hace una revisión de los conceptos de Calidad, Evaluación, Evaluación Institucional y Autoevaluación en base a los criterios de diferentes autores de todo el mundo. Se profundiza en el enfoque de la Evaluación como proceso emprendido con el fin de servir de guía para la toma de decisiones, solucionar los problemas detectados y promover el mejoramiento de la calidad del proceso formativo. Se insiste en que el proceso de evaluación debe ser primero de carácter interno, realizando un proceso de Autoevaluación Institucional se adapte a los propósitos de la institución y al mismo tiempo de carácter externo, a realizarse por un grupo colegiado de expertos.



Palabras clave: Educación, Calidad, Evaluación, Evaluación Institucional, Autoevaluación, Evaluación como proceso, proceso formativo del estudiante,

INTRODUCCIÓN

La educación es uno de los mayores logros alcanzados en los últimos 45 años en la República de Cuba. El constante perfeccionamiento de la educación es una preocupación y ocupación sistemática de directivos, especialistas, investigadores y maestros. Los éxitos alcanzados hasta el momento imponen nuevos desafíos entre los que se encuentran la ansiada meta de lograr una cultura general integral para todo el pueblo. En este contexto se encuentra la extensión de los servicios educativos universitarios a todo el país.

En la Reforma Universitaria propuesta en Cuba a partir de 1962 se planteaba que en el Sistema Nacional de Educación, corresponde a la Universidad suministrar la enseñanza superior a sus alumnos y extenderla en lo posible, a todo el pueblo. Le incumben además, las tareas de realizar la investigación científica general y difundir los conocimientos y la cultura. En consecuencia será obligación de la universidad formar profesionales de nivel superior en el número y calidad que demanden las necesidades de la nación, organizar y difundir los estudios de la ciencia y las humanidades, realizar investigaciones científicas, desarrollar el espíritu de investigación en los universitarios y colaborar con las instituciones científicas y organismos técnicos extra universitarios; completar la formación cultural, moral, política y corporal de los estudiantes, de modo que

* Ingeniero Agrónomo. Esp. San. Vegetal. Magister en Agricultura Sostenible. Subdirector de Investigación y Postgrado de la Sede Universitaria Municipal. Camajuaní. Universidad Central Martha Abreu de las Villas, Cuba.

constituyan ciudadanos de las más altas cualidades, dispuestos a servir siempre a la Patria y a la Humanidad con la eficiencia, el desinterés y la abnegación necesarias; contribuir a elevar, mediante actividades de extensión universitaria, el nivel cultural del pueblo cubano y fomentar el intercambio científico y cultural entre Cuba y los demás países del mundo”

El modelo de gestión de las Sedes Universitarias Municipales como un componente más de nuestro Ministerio de Educación Superior se encuentra en pleno auge y requiere de consolidación y perfeccionamiento. En este ambiente trabajar por el perfeccionamiento de la evaluación de la calidad del proceso formativo del estudiante en la Educación Superior puede ser la respuesta más oportuna al reclamo de extender esta iniciativa con todas sus potencialidades y con el máximo de efectividad.

1. Calidad

La definición de calidad de Juran (1979) la expone como “características de un producto que se corresponden con las necesidades de los clientes, la ausencia de fallas en ellos” e incluye además “la declaración de satisfacción sobre el producto que dan los mismos”,

El concepto de calidad, aunque algunos autores argumentan que carece de tradición en el lenguaje pedagógico, se ha convertido hoy, según Yzaguiré (2001), en el eje para abordar la problemática educativa y consiste en un denominador acerca de aquello que en su desarrollo, resulta ser bueno, mejor que otros, y se convierte en un concepto dinámico. La calidad de los servicios educativos se practica y se comprueba mediante su evaluación.

En el ámbito empresarial la calidad es un concepto que ha variado con el tiempo y se entiende como la obtención de la máxima producción a bajo costo, concepción a la que se agrega posteriormente la idea de que representa una parte de la estrategia competitiva y supone formas de organización íntimamente ligadas al control. Se demanda que sea cuantificable y medible y se busca aplicar técnicas cuantitativas a la producción de distinto tipo. La producción académica se incluye en el rango de los procesos contemplados. (Glazman, 2002)

En la literatura económica y en el campo de las políticas públicas ha adquirido creciente importancia el tema de la calidad de la educación. Ello ha estado asociado, también, a un creciente interés por cuantificar los resultados del proceso educativo, por utilizar en forma eficiente los significativos recursos que los países destinan a la educación y por introducir sistemas de incentivos que permitan motivar a los distintos agentes a mejorar la calidad del sistema educativo. (Mizala y Romaguera, 2002)

Definimos la calidad de la Educación en la siguiente forma: *“La enseñanza es de calidad en la medida en que se logran los objetivos previstos y estos son adecuados a las necesidades de la Sociedad y de los individuos que se benefician de ella”*. (González –Tirados, 1998)

Esta definición plantea dos problemas a la hora de intentar evaluar o controlar la calidad de la enseñanza. El primero es averiguar en qué medida los objetivos formativos previstos interpretan adecuadamente las necesidades de la Sociedad e individuos a los que la Universidad trata de servir, de acuerdo con su propia misión, objetivos y medios. El segundo es valorar en qué forma la estrategia educativa establecida para lograr tales objetivos (medios, métodos, sistema de control de resultados) asegura dicho logro y con qué eficacia y eficiencia lo hace.

La calidad educativa se puede resumir, por tanto, en una serie de elementos con los cuales es preciso cuente la institución educativa como ente particular y como parte importante de un sistema educativo estatal y nacional. Es el conjunto de los procesos que, de manera natural, efectúan y que repercuten en los resultados de los alumnos, tangibles a través de sus evaluaciones académicas, así

como el hecho de una accesible incorporación al siguiente ciclo escolar o al siguiente nivel académico. Estos elementos son de carácter meramente administrativo, considerando que los procesos académicos son apoyados por la calidad, desde una perspectiva de organización escolar.

El concepto de Garantía de Calidad, definida como “Conjunto de estrategias y actividades que tienen por fin salvaguardar, mantener y promover la calidad de los servicios que se prestan” (Donabedian, 1980) se ha ido implementando, con las debidas adecuaciones y modificaciones, en diversos países, en las instituciones de educación superior, desde hace aproximadamente más de 20 años.

En estudios que se han desarrollado en los diferentes países en América Latina, (OPS/OMS, 1998; OPS/OMS 1999; OPS/OMS 1999a) sobre las diferentes maneras de poner en práctica la garantía de la calidad en las instituciones de Educación Superior, se observa que se ha escogido, avanzado e implementado como estrategias principales las de: evaluación, el licenciamiento, la acreditación en el ámbito institucional y la certificación y re-certificación en el ámbito de individual.

Ruelas y Frenk (1989) dicen que Gestión de calidad “es un proceso sistemático de cubrir la brecha entre el desempeño real y los resultados ideales esperados, de acuerdo con el conjunto de límites tecnológicos en cualquier sistema en particular”. Según Diprete *et al.* (1992) “es el conjunto de actividades que se llevan a cabo para fijar normas, vigilar y mejorar el desempeño, de tal manera que los resultados obtenidos sean los más eficaces y seguros posibles.”

La Gestión de calidad se fundamenta en los siguientes principios (Berwick, 1991):

- El trabajo productivo se alcanza a través de la sumatoria de los procesos.
- La comprensión de la variabilidad de los procesos de trabajo es la clave para mejorar la calidad.
- La principal fuente de los defectos de la calidad son los problemas en el proceso de trabajo.
- Las relaciones estrechas entre los proveedores y los clientes, y entre los clientes internos que trabajan en los procesos y los clientes externos son absolutamente necesarias para una gestión de calidad basada en la satisfacción del usuario.

La calidad de la oferta docente de las instituciones de Educación Superior, más que un simple discurso, en la actualidad se convierte en un imperativo. No es suficiente hablar de calidad institucional y calidad en la docencia, se requiere dar muestra objetiva de dicha calidad. La responsabilidad social que tienen las universidades exige a estas evidenciar su calidad, dar cuenta de la calidad de su aporte a la sociedad. Es en este marco en donde la autoevaluación con fines de mejoramiento y acreditación resulta ser un instrumento útil de medición y manifestación de dicha calidad.

En esta búsqueda de la calidad se entrelazan los conceptos de evaluación y autoevaluación como instrumentos que, a la vez que miden la calidad de acuerdo a como se le haya definido en cada institución, trazan el camino para el mejoramiento institucional. En este caso se ubica la autoevaluación como fase de un proceso mayor de evaluación externa que culmina con la acreditación de las asignaturas, carreras e instituciones.

Es de amplia aceptación que contar con mejores niveles de calidad es una prioridad y normalmente entendemos que calidad es brindar un servicio que satisface las necesidades de los actores que requieren dicho servicio. En la docencia, esto se traduce en estudiantes satisfechos de cursar una carrera en la Universidad, que no se retiran de la misma antes de concluir, egresados ubicados en el mercado laboral trabajando en campos relacionados con su formación y empleadores satisfechos con el desempeño de estos egresados.

En general en los servicios de apoyo, consideramos que se trabaja con niveles de calidad superiores cuando brindamos respuestas efectivas, oportunas y el usuario se considera satisfecho con

el servicio y atención recibida. Para la investigación y extensión la calidad esta relacionada normalmente con los resultados de proyectos, medidos a través del éxito de sus publicaciones científicas (cantidad de publicaciones, prestigio de la revista, etc.). No obstante por la proyección social de la Universidad como institución, se tiene en cuenta que la calidad en la investigación y la extensión universitaria se da también en términos del aporte que se brinda en la solución de problemas prácticos de los diferentes sectores sociales.

Según Serrano (1977) en general los autores hacen referencia a dos grandes aspectos de las dimensiones de calidad: aquellas características al interior de las instituciones de educación superior y aquellas condiciones que tienen que ver con las relaciones de las instituciones de educación superior con su contexto.

Las dimensiones referidas a la relación de las instituciones con el contexto y a su compromiso social son:

- Pertinencia y relevancia social de los procesos universitarios
- Satisfacción de los usuarios o clientes
- Satisfacción de los estudiantes
- Relevancia profesional
- Eficacia del proceso de formación (Competencias de los egresados.)
- Eficiencia del proceso de formación, en relación con los recursos recibidos.
- Satisfacción de los clientes internos, alumnos, personal docente y directivos.
- Satisfacción de las instituciones, empresas y de la sociedad.

Algunas dimensiones al interior de las instituciones tienen que ver con:

- Excelencia en el saber especializado.
- Organización e infraestructura de la institución.
- Disponibilidad de recursos.
- Condiciones de excelencia de los subprocesos: decisión política, planeación, programación, ejecución y monitoreo, evaluación y retroalimentación.
- Seguridad y comodidades en el proceso de formación.
- Competencia del personal docente, técnico, gerencial y administrativo.
- Logro de resultados como el alcance de los objetivos, economía en la producción, eficiencia en el gasto.

La calidad es, en sí misma, un concepto integral y multidimensional. Tiene muchas facetas que son consideradas con mayor o menor importancia dependiendo de la óptica de cada uno de los actores que intervienen en los procesos de aprendizaje, investigación y cooperación técnica. Tienen, en fin, mucha influencia también en la consideración de estas dimensiones, las características y condiciones de los contextos en los cuales se insertan los procesos evaluados.

2. Evaluación

Se entiende por Evaluación un proceso participativo, sistemático y ordenado que se inicia en el momento del diagnóstico y que se da de manera paralela a la planeación y ejecución de un proyecto. Va acompañado de un sistema de recolección y análisis de información que retroalimente los procesos de toma de decisiones, incremente los conocimientos sobre los temas del proyecto y facilite la recuperación permanente de la memoria del mismo y su sistematización. En consecuencia, se concibe a la evaluación como un medio para el aprendizaje, la retroalimentación permanente y la cualificación de los procesos de toma de decisiones.

Evaluar, según Pérez y García (1989) "es un acto de valorar una realidad, que forma parte de un proceso cuyos momentos previos son los de fijación de características de la realidad a valorar, y de recogida de información sobre las mismas, y cuyas etapas posteriores son la información y la toma de

decisiones en función del juicio emitido". Como se observa, la evaluación, según este autor, es un proceso continuo de la evaluación educativa en el que se identifican tres etapas o momentos y que son:

- a) una obtención o recogida de información.
- b) la valoración de esta información mediante la formulación de juicios, y
- c) una toma o adopción de decisiones.

Hay numerosas formas de mirar a la evaluación, derivadas de las conceptualizaciones que se tienen de ella. Varios son los autores que tratan el tema y muchos de ellos establecen la postura de que la evaluación debe estar asociada a la idea de valoración. Así Pérez Juste y Martínez Aragón (1992), Stufflebeam (1993), Barbier (1993) o House (1994) miran a la evaluación como la valoración de algo o el establecimiento del valor o mérito de algo en una realidad determinada. Ardoino (1996) la ve como una "actitud filosófica basada en la cuestión del valor".

Para Barbier (1993) la evaluación es "un acto deliberado y socialmente organizado dirigido a la producción de un juicio de valor" agregando más adelante, "la evaluación se manifiesta social e históricamente, como un conjunto de actos, de prácticas, de formas variadas pero dirigidas todas a la producción de juicios de valor". Y para Sancho (1990) la evaluación es "la emisión de un juicio sobre el valor de algo proyectado o realizado por algún individuo o grupo y presupone un proceso de recogida de información sistemática y relevante que garantice la "calidad" del juicio formulado".

Como ya lo han dicho muchos especialistas, la evaluación es una tarea de emisión de juicios de valor en torno a un programa, un sujeto o un proyecto, en este caso, educativo. Si alguien está tratando de enseñar, de aprender, de difundir o de producir conocimiento, lo anterior debe someterse a juicios de valor en cuanto al acierto, la eficacia, la calidad, etcétera, de lo que se está haciendo. Existen múltiples teorías, manifestaciones y formas de evaluación educativa. Muchas maneras de evaluar están ligadas a los objetivos, dicho en otros términos, para algunos la evaluación implica una revisión de lo que se ha logrado y de cómo se ha logrado esto, en relación con lo que se había pretendido hacer. (Glazman, 2001)

Todos estos autores y muchos otros conceptualizan a la evaluación como un proceso de conocimiento, de análisis, de interpretación, de explicación de tipo valorativa. Es decir no sólo se describe la situación, o se diagnostica, sino que se producen juicios críticos sobre los distintos aspectos y situaciones evaluadas. Si bien la evaluación no habilita para dar un juicio categórico y global sobre la calidad del objeto de evaluación, da elementos para expresar juicios críticos sobre distintos aspectos evaluados. Juicios de valor orientados por los criterios fijados por la propia institución que guíen el proceso de evaluación y las recomendaciones de acción futuras.

2.1. Evaluación Educativa

La evaluación es esencial a la educación, es inherente a la misma en cuanto es concebida como problematización, cuestionamiento y reflexión sobre las acciones que se llevan a cabo en el proceso de enseñanza- aprendizaje. Evaluar es interpretar la adecuación de un conjunto de información que se obtiene en el desarrollo de las prácticas y un conjunto de criterios adecuados a un objetivo fijado, con el fin de tomar una decisión pedagógica.

La tarea de evaluar se puede concebir desde distintos paradigmas y actuar de acuerdo ellos, lo cual también tiene una coherencia y una continuidad con la concepción de educación que tengamos. (Sardiña, 2002)

- Paradigma cuantitativo: la evaluación es neutral, objetiva, se interesa por la eficiencia y se evalúan los productos obtenidos.

- Paradigma cualitativo: se interesa por comprender que está sucediendo y que significado tiene esto para los distintos actores involucrados, con el fin de evaluar procesos y productos.
- Paradigma crítico: la evaluación recoge información acerca del proceso que se esta dando pero además genera diálogo y autorreflexión.

Para Valle (2002) la evaluación consiste en un proceso sistemático y metódico mediante el cual se recopila información cuantitativa y cualitativa sobre un objeto determinado con el fin de juzgar su mérito, valor o significado. En el campo de la educación el objeto que se evalúa puede ser una institución, un programa académico, los individuos que intervienen en el proceso educativo, procesos como la enseñanza, la investigación o la gestión académico-administrativa o resultados.

Si consideramos los tres ejes fundamentales donde se sustenta el proceso educativo (ingreso-permanencia-egreso) la evaluación se concibe como un medio esencial para conocer la relevancia social de las metas institucionales que se plantean, el grado de avance académico con respecto a las mismas, así como la eficacia, el impacto y eficiencia de las líneas de acción que se realizan para alcanzarlas. La evaluación se identifica como un proceso que conduce a la emisión de juicios de valor sobre el estado que guardan las instituciones de enseñanza superior, así como el impacto social que producen.

Según Anónimo (2003) la evaluación de las Instituciones de Educación Superior debe atender a un sinnúmero de elementos que son todos importantes en la pretendida obtención de la calidad educativa. De esta manera, el proceso evaluativo de la calidad en una Institución de Educación Superior tendrá que ser un proceso muy amplio que deberá abarcar evaluaciones tanto de carácter interno como externo. La mejor forma de evaluación de las Instituciones de Educación Superior será tanto de carácter interno, realizando un proceso de Autoevaluación Institucional que mejor se adapte a sus propósitos y al mismo tiempo de carácter externo, a realizarse por un grupo colegiado de expertos en educación, administración y evaluación de la calidad.

En este contexto, dentro de la Universidad, habría que dar seguimiento a los procesos utilizados para alcanzar los productos educativos, de manera periódica y sistemática, teniendo como base la misión y visión, con marcos de referencia de pares. Un verdadero trabajo de evaluación de una institución no debe circunscribirse al análisis de su trabajo interno, sino a investigar en qué medida ésta favorece y responde a las necesidades presentes y futuras de la economía y de la sociedad; y cómo puede ayudar en la búsqueda del avance económico y del progreso social.

Stufflebeam y Shinkfield (1993) y House (1994).visualizan a la evaluación como un proceso mediante el cual se proporcionan informaciones útiles para la toma de decisiones", avanzando más adelante hacía una definición que enmarca su modelo de evaluación: "La evaluación es el proceso de identificar, obtener y proporcionar información útil y descriptiva acerca del valor y el mérito de las metas, la planificación, la realización y el impacto de un objetivo determinado, con el fin de servir de guía para la toma de decisiones, solucionar los problemas de responsabilidad y promover la comprensión de los fenómenos implicados".

House (1994) también afirma que la evaluación es orientadora para tomar decisiones y rescata el "enfoque de la decisión" sosteniendo "que la evaluación ha de estructurarse a partir de las decisiones reales que haya que tomar".

De lo dicho anteriormente se podría desprender una concepción de evaluación como el proceso que sirve por un lado para conocer y valorar algo a partir de las estimaciones, apreciaciones, interpretaciones y explicaciones necesarias y por otro, para favorecer y orientar la toma de decisiones y producir innovaciones que representen mejoras en la realidad encontrada. Expresado de otro modo, la evaluación institucional es el proceso por medio del cual se realiza una valoración de la

realidad estudiada, basada en un análisis e interpretación de la información significativa, proveniente de campos cuantitativos o cualitativos, a fin de producir un cambio favorable en la institución.

2.2. Evaluación Institucional

Es decir evaluar una institución es, según Navarro (1998), desarrollar una estrategia teórica y metodológica que permita analizar científicamente, desde un marco de referencia sobre la institución y sobre la evaluación, lo que hace esa institución y como lo hace a fin de obtener evidencias fundadas que permitan la construcción individual y colectiva de juicios valorativos que lleven al cambio, la transformación y la mejora.

Tejedor y Blanco (1997) expresan en tal sentido que “La evaluación institucional plantea y analiza la relación existente entre los objetivos deseados, los medios de los que se dispone para alcanzarlos y los resultados que definitivamente se han obtenido. El objetivo esencial de la evaluación institucional es la mejora de la institución evaluada”.

Díaz (1997) afirma que “no es posible llevar a cabo una evaluación orientada hacia la mejora que no parta de un análisis minucioso de todos los factores implicados en la organización, funcionamiento y resultados de las instituciones ya que de lo contrario las propuestas de mejora podrían considerarse como descontextualizadas”. De igual modo, también “es impensable que un proceso evaluativo se establezca únicamente para rendir cuentas y no genere procesos de toma de decisiones que impliquen propuestas de mejora de las instituciones”.

Díaz (1997) manifiesta “como condición inexcusable que sean los miembros de un centro quienes decidan establecer un proceso evaluativo como estrategia para incidir sobre la calidad de los procesos y resultados” y afirma que “la responsabilidad, la iniciativa y la ejecución de la tarea evaluativa debe recaer sobre la propia institución. Son los propios miembros de una institución quienes deben tomar conciencia de que necesitan mejorar su organización y proponer las medidas adecuadas para ello”

2.3. Condiciones para evaluar

Cualquiera que sea la intencionalidad, toda evaluación debería estar enmarcada en las cuatro condiciones principales que Stufflebeam y Shinkfield (1993) destacan de las Normas del Joint Committee:

- Una evaluación debe ser útil (detectar las cuestiones de mayor importancia, lo bueno y lo malo, las virtudes y defectos y soluciones para mejorar).
- Debe ser factible (emplear procedimientos fáciles de usar y que sean dirigidos de un modo eficiente).
- Debe ser ética (asegurar la cooperación, la honradez y la protección de los derechos).
- Debe ser exacta (describir con claridad, libre de influencias y proporcionar conclusiones válidas y fidedignas).

Santos Guerra (1993) dice que para que la evaluación produzca mejora no debe ser “vívida como una amenaza, como un juicio, como una intromisión”, más bien debería ser entendida como una ayuda, como un medio de perfeccionamiento. Dice más adelante “las malas experiencias ponen en guardia a los profesionales. De ahí la necesidad de extremar los cuidados, de cuidar los principios éticos y de mantener una actitud de respeto hacia las personas en el proceso de evaluación”.

En el mismo sentido Barbier (1993) afirma que pareciera “que en torno a la idea de evaluación se hubiese construido un espacio ideológico, estructurado por dos polos: un polo negativo organizado alrededor de las ideas de represión, de selección, de sanción, de control, y un polo positivo organizado alrededor de las ideas de progreso, de cambio, de adaptación, de racionalización ... Para un buen número de autores y de prácticos, todo el problema consiste en minimizar el primer tipo de

función y maximizar el segundo, con el propósito de hacer de la evaluación una nueva práctica al servicio del sujeto en formación”.

Se advierte pues la importancia de generar ciertas condiciones que atenúen o ataquen las debilidades o eviten ciertas situaciones que pueden llevar al fracaso. Entre ellas se puede mencionar la importancia de lograr un claro apoyo político al proceso de autoevaluación; de desmitificar el carácter sancionador y punitivo del proceso en función de una nueva consideración en términos de herramienta para conocer, comprender, interpretar y mejorar procesos y procedimientos institucionales; de rescatar la necesidad de evaluar sobre todo en contextos complejos y de recursos escasos como una forma de racionalizar y apoyar sobre bases científicas la toma de decisiones; y de demostrar la conveniencia de que la experiencia sea efectuada primero por los propios actores, que fijan sus objetivos, sus criterios, sus metodologías y explicitan su contexto y en segundo término sea valorada por expertos ajenos a la institución. En definitiva de lo que se trata es de tomar las decisiones desde adentro de la institución y no impuestas desde afuera de ella. Todo lo cual, como dice Díaz (1996) “genera confianza sobre el proceso y aporta credibilidad a los resultados”.

En el plano institucional la Evaluación, con sus componentes de Autoevaluación y de Evaluación Externa por pares o por otras instituciones estatales, se basa en la presunción de que se podrían mejorar los indicadores de calidad y de productividad en las universidades, mediante la utilización de la inspección de calidad en momentos definidos y al final de los procesos. Si bien avanza sobre la identificación de áreas deficitarias que necesitan mejoramiento, no resulta, en una fuerza necesaria y suficiente para la remoción de barreras y destrucción de obstáculos para garantizar el mejoramiento de la calidad. (Serrano, 1977)

2.4. Características del proceso evaluativo

En el proceso de construcción de una definición de evaluación que resulte más comprensiva es posible enumerar una serie de características que siempre están presentes en un proceso de evaluación y que sin duda amplían el horizonte de su aplicación.

En primer lugar se puede afirmar según Elola y Toranzos (2000) que toda evaluación es un proceso que genera información y en este sentido siempre implica un esfuerzo sistemático de aproximación sucesiva al objeto de evaluación. Pero esta información no es casual o accesorio sino que la información que se produce a través de la evaluación genera conocimiento de carácter retroalimentador, es decir significa o representa un incremento progresivo de conocimiento sobre el objeto evaluado. Desde esta perspectiva la evaluación permite poner de manifiesto aspectos o procesos que de otra manera permanecen ocultos, posibilita una aproximación en forma más precisa a la naturaleza de ciertos procesos, las formas de organización de los mismos, los efectos, las consecuencias, los elementos que intervienen, etc.

En síntesis es posible afirmar que en todo proceso de evaluación reconocemos la presencia de ciertos componentes:

1. Búsqueda de indicios: ya sea a través de la observación o de ciertas formas de medición se obtiene información, esa información constituyen los indicios visibles de aquellos procesos o elementos más complejos que son objeto de nuestra evaluación. En este sentido siempre hay que tener presente que toda acción de evaluación finalmente se lleva a cabo sobre un conjunto de indicios que se seleccionan de modo no caprichoso sino sistemático y planificado, pero no por ello dejan de ser indicios. Por ejemplo la indagación sobre la adquisición de determinadas competencias por parte de un grupo de alumno requiere de la búsqueda de indicios, de pistas que nos permitan estimar la presencia o ausencia de dichas competencias.
2. Forma de registro y análisis: a través de un conjunto variado de instrumentos se registran estos indicios, este conjunto de información que permitirá llevar a cabo la tarea de evaluación. En este

sentido resulta positivo recurrir a la mayor variedad posible de instrumentos y técnicas de análisis con carácter complementario ya que en todos los casos se cuentan con ventajas y desventajas en el proceso de registro y análisis de la información.

3. Criterios: un componente central en toda acción de evaluación es la presencia de criterios, es decir de elementos a partir de los cuales se puede establecer la comparación respecto del objeto de evaluación o algunas de sus características. Este es uno de los elementos de más difícil construcción metodológica y a la vez más objetable en los procesos de evaluación. Por una parte se corre el riesgo que se planteaba inicialmente de reducir toda la evaluación a una acción de carácter normativo en el cual solo se intenta establecer el grado de satisfacción o insatisfacción de determinadas normas. Por otra parte se puede caer en la tentación de eludir la búsqueda o construcción de criterios con lo cual toda acción de evaluación resulta estéril ya que solo es posible hacer una descripción más o menos completa del objeto de estudio pero no resulta factible realizar un análisis comparativo. La mayor discusión en materia de evaluación se plantea alrededor de la legitimidad de los criterios adoptados en una determinada acción evaluativa, es decir quién y cómo se definen estos criterios. Esto se incrementa teniendo en cuenta lo que se planteaba inicialmente de la débil cultura evaluativa de nuestra práctica pedagógica.
4. Juicio de valor: íntimamente vinculado con el anterior pero constituyendo el componente distintivo de todo proceso de evaluación se encuentra la acción de juzgar, de emitir o formular juicios de valor, este es el elemento que diferencia la evaluación de una descripción detallada, o de una propuesta de investigación que no necesariamente debe contar con un juicio de valor. Este es un elemento central de toda acción evaluativa y el que articula y otorga sentido a los componentes definidos anteriormente por lo que tanto la búsqueda de indicios, las diferentes formas de registro y análisis y la construcción de criterios estarán orientadas hacia la formulación de juicios de valor.
5. Toma de decisiones: por último la toma de decisiones es un componente inherente al proceso de evaluación y que lo diferencia de otro tipo de indagación sistemática. Las acciones evaluativas cobran sentido en tanto son soporte para la toma de decisiones. Este es un elemento que adquiere importancia central y no siempre es tenido en cuenta por quienes llevan a cabo los procesos de evaluación y/o quienes lo demandan. Volver la mirada sobre el componente de toma de decisión significa reconocer que toda acción de evaluación es una forma de intervención que trae aparejada la toma de decisiones en algún sentido, aún cuando la decisión sea la inacción y por lo tanto los procesos o fenómenos objetos de evaluación sufren algún tipo de modificación como consecuencia de las acciones de evaluación. Por ello se vuelve imprescindible tener presente con anterioridad cuáles son él/los propósitos o finalidades que se persiguen con la evaluación propuesta.

3. Evaluación Institucional.

Son muchas las connotaciones para este término, aceptemos de primera mano que la evaluación institucional es un instrumento de gran potencia que permite el desarrollo de la institución y el fortalecimiento de los procesos de calidad al interior de la Institución y permite detectar aspectos consolidados en la Institución y aspectos en desarrollo y proporcionar información para reorientar la acción. (Martínez, 2000)

La calidad y contundencia de la evaluación institucional se deriva de la forma como la institución concibe y desarrolla la evaluación institucional y estas concepciones dan cuenta de la forma en que se obtiene la información, los procesos de participación, los niveles de reflexión y la forma de tomar las decisiones, entre otras cosas.

3.1. ¿Qué se evalúa?

Considerando que la evaluación institucional constituye una dimensión inherente a la naturaleza de la institución, en forma general se evalúa: las funciones docentes, investigativas, de gestión y planeación propias de la institución.

En forma más particular se evalúan: los aprendizajes, los ambientes de aprendizaje, el currículo, el plan de estudios, la forma de evaluación, los métodos de enseñanza, la organización, el desarrollo institucional. Las condiciones infraestructurales y de dotación, las relaciones entre los diferentes sujetos de la educación, el impacto sobre la comunidad educativa, la producción de materiales educativos, los egresados, las relaciones con otros sectores, entre otros aspectos.

3.2. ¿Por qué es necesario hacer la evaluación institucional?

Una posible aproximación a esta pregunta se relaciona con las potencialidades de la evaluación. En efecto, se hace necesario adelantar de manera consciente, sistemática, permanente articulada y coherente con el Proceso de Evaluación Institucional, por cuanto los procesos de evaluación permean las dinámicas institucionales en su totalidad y permiten el desarrollo y avance de la institución.

En la misma dirección, si se logra configurar la evaluación institucional como un sistema y componente del Proceso de Evaluación Institucional, puede configurarse como un proceso colectivo y participativo de construcción de sentido hacia la transformación del ser y el quehacer institucional. Por lo tanto, la evaluación institucional implica la transformación de las perspectivas y visiones del imaginario institucional.

3.3. ¿Para que sirve la evaluación institucional?

Nuevamente esta pregunta orienta la reflexión en concordancia con los imaginarios construidos en el Proceso de Evaluación Institucional. Algunas justificaciones pueden acentuar el énfasis en la exigencia legal y otras pueden tenerlo como un medio para el desarrollo institucional. No obstante lo anterior, es posible plantear algunos elementos que ameritan ser tenidos en cuenta frente a la pregunta del para qué de la evaluación institucional.

La evaluación institucional es un medio para:

1. Indagar sobre el avance en las metas y objetivos propuestos por la institución.
2. Lograr aproximaciones a los factores que han movilizado el avance en las metas y objetivos.
3. Configurar de manera cercana la capacidad real y potencial de de la institución.
4. Obtener y utilizar información confiable a partir de la cual reorientar las acciones.
5. Prever y anticiparse para actuar frente a posibles factores de riesgo.
6. Ofrecer información confiable a los miembros de la comunidad educativa y a las autoridades como una forma de dar cuenta sobre la responsabilidad social frente al servicio publico ofrecido por la institución.
7. Elaborar proyectos de inversión a corto, mediano y largo plazo.
8. Proyectar el servicio educativo acorde con la demanda y exigencias de la sociedad actual.

3.4. ¿Cómo hacer la evaluación institucional?

Bajo el entendido que la evaluación institucional es a la vez un proceso mediante el cual se logra la cualificación de la institución y un instrumento para acceder a información de buena calidad que permite orientar la acción, resulta importante aceptar por lo menos dos formas para realizarla:

3.4.1. En forma no estructurada, es decir, como una acción derivada de la cotidianidad de la institución. Son fuentes para esta alternativa de indagación sobre el diario vivir de la institución elementos tales como: las apreciaciones de la comunidad educativa, el ambiente

institucional, las formas de relación entre los sujetos, las observaciones libres que se realizan en el diario vivir de la institución y que son registradas la mayoría de las veces con el propósito de seguimiento y control, las formas de comunicación entre los diferentes grupos que conforman la comunidad educativa. Tal forma de acceder a información puede ser considerada como no intencionada y de poco impacto global, es decir se hace como parte de una rutina institucional y generalmente los propósitos no se hacen explícitos.

3.4.2. En forma estructurada, es decir intencionada y dirigida a la reorientación de acciones. Se pretende fundamentalmente con esta forma de acceso a la información de la institución, comprender la situación en la que se encuentra e indagar sobre los aspectos positivos y negativos que inciden en el desarrollo del Proyecto Educativo institucional.

El propósito en este caso es de tipo reflexivo e investigativo y desde esta perspectiva las fuentes con la cuales cuenta la institución para reflexión e indagación, son variadas y no necesariamente construidas por la institución.

4. Características y principios a tenerse en cuenta para la evaluación institucional

Algunos de ellos son considerados como claves en los procesos de acreditación institucional.

1. **Transparencia:** Capacidad de la institución para explicitar las condiciones internas de operación y sus resultados, en concordancia con la realidad.
2. **Coherencia:** Relación entre lo que se plantea que es la organización (proyecto educativo) y lo que efectivamente realiza.
3. **Universalidad:** Hace referencia a la universalidad del conocimiento que fundamenta la acción académica, en la docencia, la investigación y la proyección social.
4. **Integridad:** Manera como la Institución asume los valores universales relativos al conocimiento, al servicio educativo de la educación y al cumplimiento de sus objetivos.
5. **Responsabilidad:** Capacidad para asumir de manera responsable el proceso educativo y dar respuesta a las exigencias de una institución que ofrece educación para la población de jóvenes y adultos.
6. **Idoneidad:** Capacidad que tiene la Institución de cumplir a cabalidad con las tareas específicas que se desprenden de su misión, de sus propósitos, de su proyecto educativo y de las características de la educación para la población adulta.
7. **Pertinencia:** Capacidad de la Institución para responder a las necesidades sociales en el marco de los valores que la inspiran y definen.
8. **Equidad:** Sentido de justicia que inspira la toma de decisiones, los sistemas de evaluación y las formas de reconocimiento del mérito académico. En otro sentido se refiere a la no discriminación de las personas y la aceptación de la diversidad cultural.
9. **Participación:** Condición que garantiza que todos las voces del contexto institucional son tenidas en cuenta y aportan para el desarrollo de la institución.

El siguiente cuadro ilustra aspectos relacionados con dos formas complementarias de evaluación de la institución y se señalan algunas ventajas y desventajas de las mismas:

TIPO DE EVALUACIÓN	VENTAJAS	DESVENTAJAS
Evaluación interna	<ul style="list-style-type: none"> • Fuente natural y próxima de la información. • Conocimiento directo de la institución. • Puede desarrollarse en forma permanente y articulada, en razón de las condiciones de tiempo y espacio de indagación 	<p>Por la fuerza de la costumbre algunos aspectos débiles de la institución pueden ser considerados como poco importante y/o ignorados.</p> <p>Se tiende a justificar los aspectos débiles y a defender paradigmas de continuidad.</p> <p>En ocasiones prevalece la fuerza de</p>

		grupos internos y de intereses particulares.
Evaluación externa	<ul style="list-style-type: none"> • Menores niveles de compromiso frente a los criterios de evaluación. • Mayores niveles de imparcialidad 	La tendencia se puede orientar más a las debilidades que a los aspectos significativos. Puede resultar sesgada por el propósito de la evaluación.
Evaluación de pares	<ul style="list-style-type: none"> • Los referentes son compartidos y matizados por los contextos diferentes en que se desarrollan. 	Poco reconocimiento por parte de los sujetos de la acción positiva de este tipo de evaluación.
Autoevaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Cada área o persona logra evaluarse a partir de su propia acción. 	Tendencia a ocultar las variables que resultan débiles y de impacto negativo.

Finalmente, es importante señalar que los procesos de evaluación institucional configura un eje fundamental del Proyecto Educativo Institucional, en la medida que logren dar respuesta a las expectativas y necesidades de la población adulta que busca alternativas educativas de calidad.

5. A MODO DE CONCLUSIONES

- Generalmente el concepto de calidad en el proceso formativo del estudiante en la Educación Superior Cubana está ligado al logro, con eficacia y eficiencia, de los objetivos previstos y a que la formación esté adecuada a las necesidades de la Sociedad y las expectativas de los estudiantes.
- La evaluación institucional se concibe como un medio esencial para conocer la relevancia social de las metas institucionales que se plantean, el grado de avance académico con respecto a las mismas, así como la eficacia, el impacto y eficiencia de las líneas de acción que se realizan para alcanzarlas e implica una revisión de lo que se ha logrado y cómo se ha logrado, en relación con lo que se había pretendido. Es un proceso mediante el cual se proporcionan informaciones útiles para la toma de decisiones
- Se debe ver a la autoevaluación como una fase inicial o interna de un proceso mayor de evaluación externa que culmina con la acreditación de las asignaturas, carreras e instituciones.

BIBLIOGRAFÍA

- ❖ ANÓNIMO (2003) La certificación ISO 9000 y la autoevaluación en Instituciones de Educación Superior. Monografías.com. <http://www.monografias.com/trabajos15/iso-educacion/iso-educacion.shtml>
- ❖ ARDOINO, J.; BERGER, G. (1996) De una evaluación en migajas a una evaluación en actos. Editorial Mimeo. Laigle, Matriz, Andsha. En NAVARRO, ANA. (1998) LA AUTOEVALUACION DE LA GESTION. Convocatoria organizada por CONEAU para la realización de trabajos Teórico - Metodológicos sobre evaluación institucional universitaria. Octubre de 1998.
- ❖ BARBIER, J. (1993) La evaluación en los procesos de formación. Editorial Paidós. Barcelona. En NAVARRO, ANA. (1998) LA AUTOEVALUACION DE LA GESTION. Convocatoria organizada por CONEAU para la realización de trabajos Teórico - Metodológicos sobre evaluación institucional universitaria. Octubre de 1998.
- ❖ BERWICK, D. (1991) Improving Health Care Quality. Editorial Institute for Healthcare Improvement. London. 187p.
- ❖ DIAZ, M. (1996) La evaluación de las instituciones universitarias. Documentos Didácticos. Nº 157. IUCE. Salamanca. En NAVARRO, ANA. (1998) LA AUTOEVALUACION DE LA GESTION. Convocatoria organizada por CONEAU para la realización de trabajos Teórico - Metodológicos sobre evaluación institucional universitaria. Octubre de 1998.
- ❖ DIAZ, M. (1997) La evaluación de los centros educativos. Una aproximación a un enfoque sistémico. Revista de Investigación Educativa. Vol. 15. Nº 2.
- ❖ DIPRETE, L.; MILLER, L.; RAFEH, N.; HATZELL, T. (1994) Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo. QA Proyecto Garantía de Calidad. Serie Perfeccionamiento de la Metodología de Garantía de Calidad. USAID.

- ❖ DONABEDIAN, (1980) Citado en: SERRANO, CARMEN. (1977) GESTIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD DE LA FORMACIÓN EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR. Consultoría de Desarrollo de Recursos Humanos en Salud. OPS/OMS. Representación de Venezuela, Aruba y Antillas Holandesas.
- ❖ ELOLA, NYDIA.; TORANZOS, LILIA. (2000) EVALUACIÓN EDUCATIVA: una aproximación conceptual. Buenos Aires. Julio 2000
- ❖ GLAZMAN, RAQUEL. (2001) Evaluación y libertad académica. Educar. No. 19.
<http://educacion.jalisco.gob.mx/consulta/educar/19/glazman.html>
- ❖ GLAZMAN, RAQUEL. (2002). POLÍTICA Y EVALUACIÓN. Colección Ética y Evaluación. No. 30.
http://www.uv.mx/ie/coleccion/N_30/pol%C3%ADtica_y_evaluaci%C3%B3n.htm
- ❖ GONZÁLEZ –TIRADOS, ROSA. (1998) Resumen de la experiencia (SECAI) SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS ENSEÑANZAS DE INGENIERIA. ICE. Universidad Politécnica de Madrid. Presentado en Siena en Noviembre de 1998.
- ❖ HOUSE, E. (1994) Evaluación, Ética y Poder. Editorial Morata. Madrid. En NAVARRO, ANA. (1998) LA AUTOEVALUACION DE LA GESTION. Convocatoria organizada por CONEAU para la realización de trabajos Teórico - Metodológicos sobre evaluación institucional universitaria. Octubre de 1998.
- ❖ JURAN, J. M. (1979) Quality Control Handbook. Editorial McGraw - Hill. Citado en: SERRANO, CARMEN. (1977) GESTIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD DE LA FORMACIÓN EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR. Consultoría de Desarrollo de Recursos Humanos en Salud. OPS/OMS. Representación de Venezuela, Aruba y Antillas Holandesas.
- ❖ MARTÍNEZ, NANCY. (2000) La evaluación institucional en la educación de adultos. Un instrumento para el mejoramiento. Alcaldía Mayor. Supervisora de Educación. Bogota - Colombia.
<http://www.pedagogica.edu.co/index.php?inf=618>
- ❖ MIZALA, ALEJANDRA; ROMAGUERA, P. (2002) EVALUACION DEL DESEMPEÑO E INCENTIVOS EN LA EDUCACION CHILENA. Cuadernos de Economía, Año 39, N° 118, pp.353-394. (Diciembre 2002) ISSN 0717-6821
- ❖ NAVARRO, ANA MARIA. (1998) LA AUTOEVALUACION DE LA GESTION. Convocatoria organizada por CONEAU para la realización de trabajos Teórico - Metodológicos sobre evaluación institucional universitaria. Octubre de 1998.
- ❖ OPS/OMS (1998) Desarrollo de la práctica y educación médicas en América Latina: Acreditación institucional y certificación y re-certificación profesional. Informe de Grupo de Consulta. La Paz, Bolivia. Agosto 1998.
- ❖ OPS/OMS (1999) Calidad y Regulación de la Educación y del Ejercicio Profesional en Medicina. Revisión del tema y análisis de situación en seis países de América Latina. Serie: Desarrollo de Recursos Humanos No 21. Noviembre 1999.
- ❖ OPS/OMS (1999a) Desarrollo de la práctica y educación médicas en América Latina. Cooperación entre países en los procesos de acreditación institucional, certificación y re-certificación profesional. Informe de Consulta. Rio de Janeiro, Brasil. Marzo 1999.
- ❖ PÉREZ, J.; GARCÍA, M. (1989) En Cano Flores, Milagros (1997) Evaluación y Educación. Ciencia Administrativa, Nueva Época, No. 1. pp. 31-37. <http://www.uv.mx/iesca/revista2/mili1.html>
- ❖ PEREZ JUSTE, R. Y MARTINEZ ARAGON, L. (1992) Evaluación de centros calidad educativa. Editorial Cincel. Madrid. En NAVARRO, ANA MARIA. (1998) LA AUTOEVALUACION DE LA GESTION. Convocatoria organizada por CONEAU para la realización de trabajos Teórico - Metodológicos sobre evaluación institucional universitaria. Octubre de 1998.
- ❖ RUELAS, E.; FRENK, J. (1989) Framework for the Analysis of Quality in Transition: the case of México. Australian Clinical Rev. 9: 9 -16.
- ❖ SANCHO GIL, J. (1990) De la evaluación a las evaluaciones. Cuadernos de Pedagogía N° 185. En NAVARRO, ANA MARIA. (1998) LA AUTOEVALUACION DE LA GESTION. Convocatoria organizada por CONEAU para la realización de trabajos Teórico - Metodológicos sobre evaluación institucional universitaria. Octubre de 1998.
- ❖ SANTOS GUERRA, M. (1993) Los tres vértices del triángulo: evaluación de centros, perfeccionamiento profesional y mejora de la práctica. Aula. N° 20. Málaga.
- ❖ SARDIÑA, NATALIA. (2002) Evaluación Educativa. <http://weblog.educ.ar/docentes/archives/000500.php>
- ❖ SERRANO, CARMEN. (1977) GESTIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD DE LA FORMACIÓN EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR. Consultoría de Desarrollo de Recursos Humanos en Salud. OPS/OMS. Representación de Venezuela, Aruba y Antillas Holandesas.
- ❖ TEJEDOR, F.; BLANCO, L. (1997): La evaluación institucional en el ámbito universitario. Avaliação. Vol. 2. N° 2. UNICAMP. Campinas.
- ❖ YZAGUIRE, LAURA ELENA. (2001). ISO 9000 en la educación, Guía para la administración escolar de calidad. México: Editorial Viterbo. pp. 30. En: La certificación ISO 9000 y la autoevaluación en Instituciones de Educación Superior. Monografías.com. <http://www.monografias.com/trabajos15/iso-educacion/iso-educacion.shtml>
- ❖ STUFFLEBEAN, D. y SHINKFIELD, A. (1993) Evaluación Sistemática. Guía teórica y práctica. Editorial Paidós. Barcelona. En NAVARRO, ANA MARIA. (1998) LA AUTOEVALUACION DE LA GESTION. Convocatoria organizada por CONEAU para la realización de trabajos Teórico - Metodológicos sobre evaluación institucional universitaria. Octubre de 1998.
- ❖ VALLE, ROSA MARÍA. (2002) La Evaluación en la UNAM, Hoy. Ponencia Presentada en el Primer Encuentro Institucional de Responsables de Planeación de la UNAM. Dirección General de Evaluación Educativa. Universidad Nacional Autónoma de México.