

La evaluación institucional:

Un compromiso con la calidad en educación superior a distancia

MSc. Rocío Arce
Med. Karla Salguero
Centro de Investigación y
Evaluación Institucional

1. Introducción

El desarrollo de procesos de evaluación en la educación superior representa un campo de estudio y de revisión en las universidades latinoamericanas, en la experiencia de la Universidad Estatal A Distancia (UNED), desde su creación en 1977, se han realizado importantes acciones para que la evaluación sea parte de sus acciones en el ámbito académicas y el administrativo. En esta ponencia se presenta algunas de las lecciones aprendidas en la UNED en los treinta y cinco años desde las necesidades y realidades que han logrado plasmar en su gestión y desarrollo.

2. Antecedentes generales

La evaluación institucional se ha planteado como un reto permanente en el desarrollo de la UNED desde su creación, consolidando una basta experiencia evaluativa, que se ha visto reflejada en el crecimiento conceptual y metodológico y su incidencia en la institución. Esta experiencia acumulada UNED puede observarse en tres importantes momentos a lo largo de sus 35 años.

El primero de estos momentos, fue el control de los procesos académicos específicos tales como las tutorías, exámenes, textos, etc. siendo su función la de "...verificar y controlar la calidad de los medios que apoyaban los

procesos de enseñanza- aprendizaje”¹. La evaluación vista como el control de la calidad de los productos académicos se conceptualizó como “...el análisis e investigación de los resultados de aquellos procedimientos, metodologías y herramientas utilizadas...”².

Como un segundo momento, surgió la propuesta de valorar integralmente a los programas académicos planteando “...la atención de aspectos críticos puntuales (evaluación de los aprendizajes y los paquetes instruccionales de cada curso) al análisis de los procesos propios de la concepción del diseño, producción y conducción de cursos así como la identificación de elementos perturbadores que distorsionaban tanto los procesos como los productos que se generaban en un programa académico”³, considerando dos elementos importantes a destacar en esta etapa:

- la valoración integral del programa académico (concepción y fundamentación, diseño curricular, ejecución del programa –gestión educativa- y efectos del programa desde el punto de vista de la inserción de los graduados al mercado laboral) y,
- la evaluación externa y “polifacética”⁴ como planteamiento metodológico donde se respetaban las particularidades del programa. La evaluación ya no implicaba el control de los procesos sino una herramienta para mejorar.

En 1995, con la creación del Sistema Nacional de Acreditación (SINAES), se marcó el inicio de una nueva etapa en los procesos evaluativos para la UNED, conservando la visión integral del programa, se opta metodológicamente por, la autoevaluación como estrategia.

De este momento, se destaca los esfuerzos por la construcción de una guía de autoevaluación propia para la educación a distancia, el desarrollo metodológico de los procesos evaluativos y la constitución de instancias vinculadas con el desarrollo de la evaluación de los programas académicos y la gestión de los procesos institucionales, como lo son: el Programa de Autoevaluación Académica (PAA) y el Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI) según el Acuerdo del Consejo Universitario 1560-2002.

¹ Arce, R . 2004. P110.

² Ídem., 110

³ Ídem., 110.

⁴ Considerando los aportes del modelo de Stufflebeam y del enfoque sistémico.

La autoevaluación de los programas académicos en sus inicios, se destacó, fundamentalmente, por el desarrollo de un marco legal. Mediante una serie de políticas y lineamientos en torno a la evaluación, así como la posición de la institución ante el proceso, la calidad y el mejoramiento del quehacer institucional, uno de los ejemplos más importantes lo constituye el Reglamento de Gestión Académica y El Modelo Pedagógico, donde se señala la importancia de estos procesos en el quehacer académico. Lo cual constituyó el marco, para el inicio del desarrollo de un sistema integrado de evaluación institucional.

Un referente obligatorio, fue el II Congreso Universitario, donde se señaló como prioridad institucional los procesos de autoevaluación y asume en su misión y visión el compromiso por la excelencia, la calidad y el mejoramiento continuo de sus programas académicos. Con el Acuerdo 1560 del Consejo Universitario en el 2002, se vislumbra el interés por la evaluación institucional y se ratifica con el acuerdo del Consejo Universitario 2005-745, donde se señala la importancia de este proceso y se identifican una serie de factores condicionantes de la calidad de la gestión institucional, tales como: Sistemas de Información, Desarrollo del Personal, Pertinencia de los Planes Curriculares, “la reafirmación de la calidad académica como norte de la gestión institucional [y] ...iniciar acciones para el proceso de autoevaluación y acreditación institucional”⁵.

En el plano conceptual y metodológico, los procesos de autoevaluación aportaron significativamente a la definición de un concepto de evaluación, al considerar, por un lado, la emisión de juicios de valor en torno a algo, y por otro, “...proceso de aprendizaje permanente para los actores acerca de una realidad en cambio constante...el análisis y la valoración colectiva, utilizando técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa, permite alcanzar el objetivo...”⁶. En esta conceptualización, se entendió la evaluación, como un proceso dinámico, dialógico y permanente.

La evaluación se caracterizó de la siguiente manera:

⁵ Acuerdo del Consejo Universitario 2005-745

⁶ Op. Cit. P.117.

- “...los diferentes actores del programa (docentes, administrativos, estudiantes) se convierten en los responsables directos de estos procesos, dando una valoración de su programa”.
- Es participativa, democrática y de consenso.
- Con una visión integral de programa académico de educación a distancia, a partir de, la identificación de criterios de calidad, definición de componentes e indicadores y procesos operativos. Como se establece en la Guía de la UNED con fines de acreditación de los Programas Académicos de la UNED⁷.

Este enfoque, contempla la rendición de cuentas en dos etapas independientes pero complementarias entre sí: una valoración hacia lo interno de la universidad y posteriormente, una valoración externa llevada a cabo por una agencia acreditadora de prestigio.

Desde esta perspectiva, la evaluación se concibe como un proceso sistemático y exhaustivo de recolección de evidencias, para la emisión de juicios de valor, a partir de criterios de calidad. Las características del proceso evaluativo son:

- Responde a un objeto de estudio, sea un programa, un proyecto o la institución, el alcance estará determinado por la identificación del objeto de evaluación.
- Emisión de juicios de valor, proporciona una valoración sobre el estado del objeto de evaluación. Ello implica la comparación del mismo a partir de una serie de criterios de calidad.
- Implica acción, la evaluación debe proporcionar evidencias e información pertinente para la toma de decisiones y la formulación de planes de mejoramiento continuo.

Desde esta perspectiva, la evaluación ha favorecido el desarrollo de procesos transparentes y confiables, y, ha fortalecido la inserción de nuevos procesos para el logro de la evaluación institucional. Esto significa que, los resultados de la autoevaluación de los programas académicos, han permitido identificar

⁷ Elaborada por MSc. Rosberly Rojas y la MSc. Karla Salguero y aprobada por el Consejo de Rectoría en el 2000.

no sólo las debilidades y fortalezas de nuestros programas, sino también, la necesidad urgente de valorar integralmente la institución considerando las particularidades de la gestión universitaria.

Los procesos de autoevaluación y acreditación de programas académicos, evidenció una serie de aspectos que la UNED, debe fortalecer con prioridad como es lo referido a:

- Necesidad de sistemas de información actualizados e integrados.
- Fortalecimiento de medios de comunicación y coordinación entre las instancias universitarias.
- Fortalecimiento en el currículo de los programas académicos, considerando criterios tales como pertinencia e impacto.
- Desarrollo de acciones de impacto de la universidad hacia la sociedad costarricense.
- Necesidad de desarrollar evaluaciones permanentes de los servicios institucionales con la clara finalidad del mejoramiento continuo.
- Desarrollo de alianzas nacionales e internacionales que promuevan el desarrollo de sus académicos (as).
- Desarrollo de planes de capacitación que promuevan el desarrollo de su personal académico y administrativo.

Con los informes realizados por el Equipo de Seguimiento del Plan de Mejoramiento Institucional, que se presenta al SINAES, en el seguimiento de la acreditación del Programa de Enseñanza de la Matemática, se han visualizado tres aspectos básicos para la evaluación institucional:

- El modelo de la UNED, exige una valoración integral de cada proceso en forma vinculada y no como una sumatoria de muchas partes. (programas académicos).
- La evaluación (académica o institucional), el planeamiento y la asignación de presupuesto deben estar estrechamente vinculadas para lograr el éxito de estos procesos. Es aquí, donde el papel de la Vicerrectoría de Planificación cobra relevancia por su función integradora de los procesos.
- Las prioridades institucionales deben responder tanto a las necesidades detectadas por los procesos de acreditación como por la

consolidación de un proyecto universitario innovador frente a las nuevas necesidades de la sociedad.

A partir de los procesos de autoevaluación se identifica la necesidad de considerar la gestión universitaria, como elemento integrador de la función académica, de investigación y de extensión, en el modelo de la universidad y con especial atención a la particularidad de la educación a distancia. Lo cual permite conocer y valorar la relación, articulación e integración entre cada una de ellas.

Por tanto, la calidad y la excelencia, como ejes rectores de la Universidad requieren de procesos de evaluación como una práctica orientada hacia el desarrollo institucional que a su vez implica el planteamiento de un proyecto universitario dinámico y en permanente transformación.

3. ¿Para qué evaluar la UNED?

En los treinta y cinco años de la UNED, la evaluación evolucionó a partir de la primera experiencia se enmarcó en la evaluación externa con la participación de un experto de la Open University en el año 1981, por el Dr. Greville Rumble, cuyo informe se tituló: "La UNED. Una evaluación". Esta evaluación evidenció debilidades sobre el desarrollo y el camino que la universidad en sus primeros tres años de existencia. Posteriormente, se consolidaron instancias que estaban vinculadas con el desarrollo de la evaluación de los programas y de los procesos académicos de la UNED desde el enfoque de control de la calidad de la oferta académica.

Esta última experiencia, generó resultados importantes no solo a lo interno de los programas académicos, sino que, identificó la necesidad de una visión integral de la institución considerando su modelo organizativo de carácter sistémico. Y su capacidad de responder socialmente bajo sus principios de democratización de la educación superior.

Los procesos de autoevaluación, que habían partido de una visión de la academia relativamente autónoma de la gestión universitaria (modalidad presencial) permitió visualizar que la gestión organizativa tanto académica

como administrativa está interrelacionadas, identificando las debilidades principales a nivel institucional.

De esta forma, los procesos de autoevaluación evidenciaron debilidades claves en la institución, las cuales se plasmaron en un plan de mejoras institucionales y de los cuales se destacan los principales aspectos:

- Necesidad de sistemas de información actualizados e integrados.
- Fortalecimiento de medios de comunicación y coordinación entre las instancias universitarias.
- Fortalecimiento en el currículo de los programas académicos, considerando criterios tales como pertinencia e impacto.
- **Desarrollo de acciones de impacto de la universidad hacia la sociedad costarricense.**
- Necesidad de desarrollar evaluaciones permanentes de los servicios institucionales con la clara finalidad del mejoramiento continuo.
- Desarrollo de alianzas nacionales e internacionales que promuevan el desarrollo de sus académicos (as).
- Desarrollo de planes de capacitación que promuevan el desarrollo de su personal académico y administrativo.

Estas experiencias, aportaron elementos a un mejorado concepto de evaluación, que transitó desde experiencia y la propia dinámica de la universidad, de un enfoque concentrado en el control a uno de transformación para el mejoramiento de la gestión; esta nueva aproximación conceptual va más allá de un desarrollo metodológico específico, implica una visión y gestión institucional dispuesta a la transformación permanente hacia el mejoramiento, en otras palabras, al cuestionamiento de su quehacer institucional *“con el claro objetivo de decidir acciones concretas, para su transformación”*.

De esta forma, en la UNED, se pasó de la evaluación de procesos académicos específicos como el control calidad de los materiales didácticos hacia la evaluación de programas, bajo el enfoque de autoevaluación. Esta misma, exigió a la UNED realizar acciones de mejoras tanto en el programa como a nivel institucional con tareas y actividades que trascendieron el programa académico como objeto de evaluación para considerar ahora a la

institución como un objeto de evaluación más integrador que contempla la gestión universitaria como un tema crítico, que observa la necesidad de la coordinación, comunicación y desarrollo de estrategias de integración, en el modelo sistémico tanto en lo académico como lo administrativo.

A partir de lo anterior surge una nueva visión de evaluación institucional que considera la necesidad de valorar el modelo de universidad desde las estrategias de abordaje (factores, componentes y criterios evaluativos) y fundamentalmente para identificar la incidencia y la pertinencia social de estos procesos en el quehacer de la universidad.

La experiencia y coyuntura institucional, proporciona las condiciones para iniciar los procesos evaluativos de carácter institucional, ello significa como primer y fundamental reto la construcción conceptual y metodológica que rompa con los esquemas tradicionales y sugiera, por tanto, la evaluación institucional como una herramienta de gestión que derive en resultados que faciliten la toma de decisión y el mejoramiento continuo, señalando con ello los éxitos y debilidades de la actividad académica y administrativa. Pero igualmente la posición de la universidad frente a la sociedad costarricense.

La evaluación institucional por tanto, debe ser un proceso de permanente discusión en donde el principio fundamental sea el deseo de la transformación de nuestro quehacer, por lo que es necesario valorar las condiciones internas, la finalidad de estos procesos y los principios que lo rigen. Es preguntarse, como fue el caso de la Universidad Nacional de Rosario en Argentina, las siguientes interrogantes:

- ¿qué proyecto de universidad reclaman los tiempos actuales?
- ¿qué modelo de gestión universitaria necesita este nuevo o proyecto de universidad?

4. La evaluación institucional y la transformación universitaria

En el acápite anterior se señaló que la autoevaluación de programas académicos ha incidido en una nueva etapa en la UNED, la evaluación institucional, la cual conlleva al reto de la transformación universitaria hacia el mejoramiento y la excelencia.

Aunque la evaluación institucional y la autoevaluación de programas académicos tienen objetos de estudio muy diferentes, estas se relacionan considerando que “...el modo de ser de las carreras es institucional, casi siempre las instituciones existen para ellas y por ellas y las carreras siempre son posibles en tanto las instituciones las crean, las legitiman, las gestionan y las contienen...las instituciones nos explican a las carreras y las carreras, en gran medida, a las instituciones”⁸ .

Aun así, la evaluación institucional, como señala Rasetti, tiene como referente el proyecto que la propia institución se ha propuesto, es decir, el “estado de situación que la institución se propone alcanzar como resultado de las decisiones y acciones generadas”⁹ y a sus capacidades de logro a partir de sus limitaciones organizacionales y en plazo determinado.

La evaluación institucional desde una visión transformadora representa el espacio para “reflexionar sobre nuestra institución, nuestras prácticas, nuestra organización, centrándola en la calidad universitaria, entendiéndola como la obtención de altos niveles de logro en sus misiones y fines y que abarcará todas las funciones y aspectos que influyen en ella: docencia, investigación, extensión y gestión”¹⁰. Sus características son:

- Abarca el proyecto universitario como en un todo y no como la integración de muchas partes.
- Incorporan mecanismo de mejoramiento continuo de la calidad universitaria.
- Es una herramienta de impacto político, ya que sugiere cambios y acciones concretas en la gestión universitaria.
- Es una práctica permanente, participativa, sistemática, institucional e intrínseca a la universidad.
- Facilita el desarrollo y el crecimiento institucional.
- Es un proceso que conlleva el diagnóstico (condiciones actuales), la evaluación (causas-efectos) y la acción (planes de acción).

⁸ Rasetti, C. 2002. P.1.

⁹ Op. cit., 2.

¹⁰ Op. cit., 6.

- Se orienta hacia una universidad con una visión y organización orientada hacia un enfoque transformador.
- Su alcance se relaciona con los insumos, los procesos, los productos y el impacto que tienen en la sociedad.

Esta visión plantea la importancia de valorar, según la experiencia de la Universidad Nacional de Rosario de Argentina que desarrolló un proceso de autoevaluación institucional, los ejes esenciales del quehacer universitario denominados como:

- ✓ Docencia
- ✓ Investigación
- ✓ Extensión
- ✓ Gestión

Lo cual involucra no solo la identificación de las fortalezas y debilidades de cada eje, sino también, las estrategias de vinculación entre cada uno de ellos y donde la gestión será concebida como estrategias y recursos organizativos necesarios para el desarrollo de los objetivos de la UNED.

Finalmente, la evaluación institucional debe comprenderse como una “actividad que toma en cuenta los propósitos específicos del trabajo en la universidad, las condiciones institucionales particulares de su historia y del contexto social en la que está inmersa”¹¹ y en el que se incluye aspectos tanto cualitativos como cuantitativos.

Como herramienta de gestión “política, administrativa y académica” debe valorar las funciones sustantivas de la universidad con el objetivo de reconocer cómo estamos en relación con las metas propuestas de manera que facilite el análisis permanente y el desarrollo de proyectos alternativos e innovadores¹².

Desde esta óptica la evaluación de la institución permite conocer la pertinencia social y el impacto de la universidad a la sociedad costarricense, que en parte está relacionada con la capacidad de responder al entorno en sus tres funciones: docencia, investigación y extensión.

¹¹ Op cit., 39.

¹² Op cit., 39.

5. Educación a distancia en la UNED

La UNED, se ha situado en el ámbito nacional y latinoamericano como una de las universidades pioneras en la modalidad de educación a distancia unimodal.

La experiencia en esta modalidad de enseñanza ha consolidado una práctica institucional que exige la participación de diferentes actores en las diferentes dependencias de la universidad, mismos que participan e interactúan y se organizan de acuerdo a las particularidades propias de la educación a distancia que a manera de ejemplo se puede señalar el proceso de producción de materiales didácticos, por la diversidad de actores que están involucrados y que inciden en la calidad académica de un programa. De igual manera los procesos relacionados con la docencia, la investigación y la extensión en esta modalidad implican un complejo conjunto de acciones que deben estar interconectadas.

De manera que en educación a distancia, la planificación y la organización de los procesos requiere de abordarlos desde un enfoque sistémico fundamentalmente, por la relevante participación de diferentes procesos que se interrelacionan con el desarrollo del procesos formativo. De tal manera que la institución en esta modalidad, es más compleja e interdependiente que la organización en una universidad presencial. Por tanto, pensar en la evaluación institucional exige comprender todas las interrelaciones entre los diferentes procesos que configuran la modalidad a distancia.

6. Interrogantes para la evaluación institucional

La evaluación institucional en una universidad a distancia, a su vez se debe orientar a partir de una serie de interrogantes que permiten acercarse a un diseño o una orientación para su acercamiento comprensión del objeto evaluado, por lo que para este trabajo propones las siguientes interrogantes para suscitar la discusión y construcción del diseño evaluativo :

- ¿Qué criterios se deben considerar para identificar la realidad de la universidad? (modelo evaluativa)
- ¿Cuál es la realidad de la institución hoy? ¿Cuál es el modelo institucional implícito y explícito?

- ¿Cuál es el proyecto o propuesta universitaria?
- ¿Cuál es el contexto, sociopolítico en el que se desarrolla la institución?
- ¿Responde la universidad a las políticas educativas y desarrollo del país?
- ¿Responde la universidad a las necesidades sociales y económicas del país?
- ¿Cuenta la institución con los recursos para el fortalecimiento de su gestión?
- ¿Existen agencias que respondan a la visión de calidad de la institución? ¿qué tipo de agencias existen?
- ¿Qué criterios deben considerarse para la elección de la agencia de acreditación institucional? ¿impacto de los criterios evaluativos en la gestión institucional? ¿los criterios evaluativos de la agencia responden al modelo educativo de la UNED?
- ¿Cuenta la UNED con las condiciones para la acreditación institucional? ¿una vez evaluado valdrá la pena la acreditación?
- ¿Qué estrategias deben considerarse para el proceso de acreditación institucional y seguimiento institucional?
- ¿Cuenta la universidad con políticas de evaluación permanente o continua?

5. Reflexiones finales

La evaluación para la transformación de la gestión universitaria hacia el mejoramiento y la excelencia requiere de la participación democrática, transparente y consensuada de la comunidad universitaria.

La evaluación institucional representa una estrategia para cumplir con el compromiso con la función social y democratizadora de la universidad presente en la Ley de creación de la UNED, su Estatuto Orgánico y los lineamientos de Políticas Institucionales.

La reflexión sobre el objeto y la metodología de la evaluación institucional es una tarea que involucra a la comunidad universitaria para definir la universidad que queremos.

Es fundamental que los procesos de evaluación institucional que se desarrollen cuenten con los espacios para la reflexión universitaria y con el apoyo institucional con la guía y fundamentación teórica y metodológica necesarios para realizar una propuesta que permita a la institución contar con buenas prácticas evaluativas que contribuyan a generar juicios de valor e insumos para la toma de decisiones en la universidad.

Referencias bibliográficas

Asteggiano D., Cocca, J. y Guerrero, R. (1998). **Autoevaluación y transformación institucional**. Rosario, Argentina. UNR Editora.

Arce, R. y Martínez, L. (2011), **Sistematización sistema de gestión de calidad para la Dirección de producción de materiales**.

Arce, R. y Rojas, Rosberly (2004) **Una propuesta de autoevaluación para los Centros Universitarios de la UNED**. En: Innovaciones Educativas; Año IX, número 14. Universidad Estatal a Distancia.

Arce, R (2004). **Los procesos evaluativos en la UNED**. En: Innovaciones Educativas; Año IX, número 14. Universidad Estatal a Distancia.

Consejo Universitario (2002), Acuerdo 1560-2002.

Consejo Universitario (2005), Acuerdo 2005-745.

Salguero, K. y Rojas, R. (2000) **Guía para la Acreditación de Programas académicos de la UNED**. San José; Centro de Investigación y Evaluación Institucional.

Salguero, K. y Arce, R. (2005). **Diseño de proyecto: evaluación institucional**. Documento de trabajo de la unidad de evaluación institucional-CIEI.

Rasetti, C. (2002). **La autoevaluación de la universidad en el marco de la evaluación institucional de la CONEAU**.

Rumble, G. (1987). **La UNED: una evaluación**. San José; Editorial UNED. Universidad Nacional de Rosario. Proceso de Autoevaluación de la Universidad de Rosario. Argentina.

Vaca, I. (1996). **Evaluación Educativa: trayectoria y perspectivas**. México; Centro Internacional de Prospectiva y Altos Estudios.