

Omnia Año 25, No.1 (Enero-Abril, 2019) pp. 35 - 51
Universidad del Zulia. ISSN: 1315-8856
Depósito legal pp 199502ZU2628

Evaluación institucional en la educación universitaria. Aproximaciones teóricas

Emma Bermeo Paredes y Roselia Morillo***

Resumen

La evaluación institucional componente esencial de la calidad es compleja por propias características, y por lo peculiar del hecho evaluado: instituciones universitarias, se enfoca bajo aspectos importantes que representan el logro de objetivos educativos, que permiten medir y emitir un juicio, permitiendo un manejo de información que conlleva a tomar una decisión. El propósito de este estudio fue analizar los procesos de evaluación institucional aplicados en la educación universitaria ecuatoriana. Se enmarca en la investigación documental, se aplicó el análisis de contenido y como instrumento un registro de contenido. La evaluación se asume como base para formular propuestas de intervención que permitan mejorar la calidad de sus componentes.

Palabras clave: Evaluación institucional, calidad, modelo de evaluación, permanente

* Mg. En Gerencia de Proyectos Educativos y Sociales. Docente en la Unidad Educativa: Julio Moreno Espinoza. Cursante del Doctorado en Ciencias Humanas de LUZ. Ecuador.enmmamelida@hotmail.com.

** PHD en Ciencias Humanas. Profa Titular de LUZ. Miembro del Programa de Promoción al Investigador.roseliamorillo@yahoo.com.

Recibido: 01/10/2018 • *Aceptado:* 09/11/2018

*The institutional evaluation is university education. Theoretical approaches***Abstract**

The institutional evaluation is an essential component of life; this is complex by its ever character: university institutions. It focuses in three important aspects that represent the achievement of educational objective towards a quality education. It is oriented to measure and to emit a judgment, allowing a handling of informational that entails to take decisions. The purpose of this study was to analyze the processes of institutional evaluation applied in Ecuadorian education. It is part of the documentary research; the content analysis was applied as a technique and a content register as a tool. The evaluation is taken as a basis to formulate innovative intervention proposals aimed at improving the quality of its components.

Keywords: Institutional evaluation, quality, evaluation model.

Introducción

La Evaluación Institucional es un proceso establecido para las instituciones de educación superior, que permite analizar los logros y dificultades en el cumplimiento de las funciones en una institución, así como también sugerir medidas para mejorar en términos de calidad su funcionamiento. La evaluación se enfoca bajo aspectos importantes que representan el logro de objetivos educativos, que permiten medir y emitir un juicio, permitiendo un manejo de información que conlleva a tomar una decisión. Para evaluar una institución se debe estar claro en el proceso a utilizar, porque es una estrategia que tienen las organizaciones educativas para mejorar la calidad educativa, lo cual plantea reformas a la gestión educativa en función de una mejor calidad en educación.

En educación superior, se plantea una evaluación intrínseca en las funciones elementales de toda institución universitaria, tales son la docencia, investigación y extensión. Es evaluar esencialmente para asegurar la calidad de un programa de estudio que se materializa en la institución y que se lleva a cabo mediante un proceso de revisión interna en el que se analiza el cumplimiento de los objetivos establecidos por la propia institución con la finalidad de formular planes de mejora.

En Ecuador el Consejo de Evaluación, Acreditación y aseguramiento de la calidad de la Educación Superior (CEAACES), es el organismo encargado de los procesos de evaluación y aseguramiento de la calidad de las Instituciones de Educación Superior del país (IES). Por esta razón la presente investigación tiene como objetivo analizar los procesos de evaluación institucional en la educación universitaria ecuatoriana. La mayoría de los procesos y acciones de evaluación realizadas hasta el momento, se han dirigido hacia los ámbitos de desempeño docente, administrativo y de programas específicos; y en menor grado, a la evaluación institucional, de carreras y de unidades académicas, siendo esto aspectos importantes, pero no nucleares en la IEU para destacar la calidad en sus resultados.

Contextualización del problema

En las instituciones educativas hoy en día, se ha planteado la necesidad de lograr la calidad, por lo cual es necesario orientar a las organizaciones en función de mejorar el servicio que ofrecen desde el aula trascendiendo a toda la institución para obtener los resultados esperados en función de la calidad.

Pero para lograr tal fin es necesario que las acciones se direccionen manteniendo el contexto y la realidad sobre la base social, ya que es la necesidad de la sociedad la que exige resultados a las organizaciones educativas con un contenido de calidad permitiendo apreciar que se cumplen los objetivos, por lo cual es importante tener claridad sobre el conocimiento de las fortalezas, deficiencias y carencias de la organización, aplicando una evaluación que permita recoger información fidedigna.

La evaluación es el pilar fundamental que permite optimizar los procesos institucionales que sean permeables a ser controlados durante su ejecución, permitiendo así una cultura de evaluación institucional, convirtiendo al proceso en un elemento importante dentro de un concepto de calidad.

Martin (2016), señala Latinoamérica requiere de sistemas de evaluación de la calidad que acrediten y certifiquen instituciones y programas, para permitir que los usuarios del servicio de la educación superior puedan tener a mano elementos para la toma de decisiones, cuando de seleccionar un centro o un programa de calidad se trate, pues el crecimiento desordenado de los sistemas educativos de la región ha permitido que muchas instituciones de educación superior se establezcan sin la calidad adecuada y, en consecuencia, ofrezcan programas de formación profesional sin la calidad pertinente.

Ortiz (2008:66), considera “los procesos de evaluación colectiva desarrollan una actitud de reflexión, permanente sobre nuestras actitudes y prácticas, propiciando la transformación y favoreciendo el desarrollo de un proceso educativo”, la evaluación institucional busca develar que enseñamos y si estamos dando respuestas a las demandas de la sociedad.

En el artículo 11 de las declaraciones de la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior (1998), se plantea lo siguiente:

- a. La calidad de la enseñanza superior es un concepto pluridimensional que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario. Una autoevaluación interna y un examen externo realizados con transparencia por expertos independientes, en lo posible especializados en lo internacional, son esenciales para la mejora de la calidad. Deberían crearse instancias nacionales independientes, y definirse normas comparativas de calidad, reconocidas en el plano internacional. Con miras a tener en cuenta la diversidad y evitar la uniformidad, debería prestarse la atención debida a las particularidades de los contextos institucional, nacional y regional. Los protagonistas deben ser parte integrante del proceso de evaluación institucional.
- b. Para lograr y mantener la calidad nacional, regional o internacional, ciertos elementos son especialmente importantes, principalmente la selección esmerada del personal y su perfeccionamiento constante, en particular mediante la promoción de

planes de estudios adecuados para el perfeccionamiento del personal universitario, incluida la metodología del proceso pedagógico, y mediante la movilidad entre los países y los establecimientos de enseñanza superior y entre los establecimientos de educación superior y el mundo del trabajo, así como la movilidad de los estudiantes en cada país y entre los distintos países. Las nuevas tecnologías de la información constituyen un instrumento importante en este proceso debido a su impacto en la adquisición de conocimientos teóricos y prácticos.

Se puede apreciar que el concepto de evaluación se enfoca bajo tres aspectos importantes que representan el logro de objetivos educativos, medir y emitir un juicio y el manejo de información que permite tomar una decisión.

En España de acuerdo a Alfaro y Pérez (2012), hay que esperar hasta los años ochenta del pasado siglo para encontrar las primeras experiencias evaluativas. Una década más tarde la mayoría de las universidades disponían de un sistema de evaluación en el que la información era recogida fundamentalmente mediante un cuestionario dirigido al alumnado, y la posición del docente se tomaría posteriormente.

Salgado (2011), refiere la tendencia internacional es la de identificar la evaluación institucional con la evaluación de la calidad, sin embargo, cuestiona y advierte los peligros en los cuales puede caer la Universidad si solamente toma como panacea institucional a los sistemas de aseguramiento de la calidad, dejando de lado ese importante componente social, no perdiendo como punto central que la institución educativa gira en torno a la comunidad universitaria.

La evaluación en las instituciones educativas en América Latina, ha demostrado que sin duda existen problemas, pero que en base a ese diagnóstico es fundamental tomar un giro a tiempo y replantearse el papel que deben cumplir las universidades y sobre todo analizar si el enfoque que se les ha venido dando cumple o no con su finalidad social. Ciertamente un aspecto fundamental resulta cumplir con los plazos que establece la normativa legal vigente para la evaluación de las instituciones educativas, no por ello el trabajo que se realiza va a ser desarrollado de manera apresurada, con la finalidad de lograr acreditar carreras o programas.

En el Ecuador hay muchas universidades, en su mayoría constituyen negocios educativos, que funcionan sin las condiciones mínimas que cualquiera entidad de esta índole debe tener, es por ello que la polarización en el proceso posterior a la evaluación sirvió de justificación en algunos casos para lograr fines publicitarios. Por ello, la solución es que mejoren o se supriman (Ayala, 2009). La evaluación que se realiza en las Instituciones de Educación Superior (IES), ecuatorianas, tiene como finalidad lograr la acreditación para el año 2019, se plantean nuevos procesos de evaluación buscando de igual forma la cualificación de tales instituciones en función de su visión y misión. De igual forma Por otro lado, se desea crear un hábito de autoevaluación continua en las IES para que puedan actuar en función de potenciar sus fortalezas y superar sus debilidades, en un camino de mejoramiento continuo. La evaluación institucional en busca de una calidad educativa ayudara a conocer y aplicar los procesos de evaluación más adecuados para lograr los objetivos planteados.

Objetivos de la Investigación:

- Analizar los procesos de evaluación institucional aplicados en la educación universitaria ecuatoriana.
- Determinar los modelos que fundamentan los procesos de evaluación institucional aplicados en las universidades ecuatorianas.

Desarrollo

Evaluación institucional. Conceptualización. Aproximaciones

El concepto de evaluación institucional no es un concepto uniforme, se podría decir que está formado por diferentes factores, de allí que se encuentran diversas definiciones. A continuación presentaremos algunos de ellos:

De acuerdo con Montes, Cenideros y Aldana (2016), la evaluación institucional se concibe como un proceso que genera resultados a corto y mediano plazo, cuyo sentido es emitir juicios de valor, documentados e informados, con base en mediciones, análisis, diagnósticos y estudios, útiles para la toma de decisiones. Los autores resaltan el carácter estratégico de la evaluación como un instrumento al servicio de la planeación y la formulación de decisiones institucionales.

Martín (2016), considera la evaluación institucional como el proceso de análisis estructurado y reflexivo de recogida de datos sobre los procesos institucionales resultado de la gestión educativa en la que se involucran los actores y el contexto para reconocer los procesos y productos, a través de un diálogo comprensivo con la intención de emitir juicios de valor que sirvan de base para tomar decisiones que permitan la mejora institucional. Se puede afirmar que es un proceso sustancial e integrador, que permite a una institución determinar las debilidades y fortalezas con la finalidad de implementar acciones para su mejoramiento continuo. Además, la autoevaluación constituye un elemento necesario para ser analizado por el comité de evaluación externa dentro de un proceso de acreditación.

La evaluación institucional para Vlăsceanu, Grünberg y Pârlea (2004), es un proceso clave en el aseguramiento de la calidad, porque permite generar procesos dinámicos que producen resultados útiles para articular los procesos de planificación y gestión de la calidad. Todas las actividades planteadas por la autoevaluación dependen necesariamente de la existencia de mecanismos institucionales preferiblemente basados en una sólida cultura de la calidad.

Letelier (2002), plantea la evaluación institucional como un instrumento estratégico que tiene las organizaciones educativas para mejorar la calidad educativa, lo cual conlleva a reformar la gestión educativa en función de una mejor calidad en educación. La CONEAU (2003: 13), expresa la evaluación Institucional " es una tarea ineludible para definir y diseñar el trabajo que ella supone." En esta reflexión partimos de pensar que la evaluación institucional supone un proceso complejo para determinar el valor de algo, que implica una delicada tarea de interpretación de un conjunto de elementos que interactúan configurando una realidad particular y significativa. De hecho, evaluar no es, rigurosamente la etapa posterior o final de un proceso, sino un momento en el camino para apreciar lo caminado, y decidir como continuar. Si se sigue profundizando, se puede decir que la evaluación que se formula debe aspirar a la credibilidad y al consenso.

Igualmente, Margiotta, Uralde y Monzani (2003), exponen la evaluación institucional es una investigación evaluativa que se realiza en una institución educativa para obtener bases firmes de apoyo a la toma de decisiones sobre política institucional, planificación y gestión educativa, administrativa y económica.

En este orden de ideas, De Miguel (2004), señala la evaluación institucional constituye un procedimiento evaluativo orientado esencialmente hacia el aseguramiento de la calidad de un programa o institución que se lleva a cabo mediante un proceso de revisión interna en el que se analiza el cumplimiento de los objetivos establecidos por la propia institución con la finalidad de formular planes de mejora.

Se puede afirmar que el concepto de evaluación institucional es polisémico sobre todo en los últimos tiempos. La gran variedad de concepciones, de funciones y de finalidades que se han incorporado a la evaluación institucional, hace que haya aumentado su complejidad, lo que nos obliga construir una definición que resulta completa y se adapte a la realidad de las instituciones educativas ecuatorianas, por lo cual se traduce en un proceso que permite hacer un diagnóstico sobre el estado actual de una institución de educación superior, estableciendo el nivel de cumplimiento de objetivos y metas de calidad académica propuestas en su proyecto educativo institucional y en su plan de estudios considerando la docencia, extensión e investigación.

Proceso de evaluación institucional

De acuerdo con el Manual de Procedimientos para la Evaluación Institucional (2010), el proceso de evaluación permite identificar claramente cuál ha sido la correspondencia entre la misión, función, las actividades realizadas relacionadas con los mismos y su eficiencia o correlato presupuestario, por lo cual el proceso de evaluación se estructuró en cuatro fases, denominadas (i) autoevaluación del organismo, (ii) análisis crítico realizado por pares evaluadores, (iii) descargo del organismo y (iv) síntesis final. El cual se explica a continuación:

- (i) Una vez determinado la institución (organismo) que sería evaluado, el proceso continuaba con la definición del perfil de los evaluadores y su selección. Luego se consensuaba el cronograma de actividades y las variables e indicadores que se tomarían en cuenta en cada caso para la evaluación, partiendo del marco general establecido en los términos de referencia. Acto seguido, las autoridades del organismo designaban una comisión encargada de efectuar el proceso de autoevaluación.
- (ii) Tal como lo establecía el manual, para la realización del análisis crítico los pares evaluadores recibían previo a su visita el informe de autoevaluación, el informe sobre el sistema científico-tecnológico argentino y el informe sectorial de la institución. En el desarrollo de su tarea los pares evaluadores realizaban visitas institucionales a los organismos y a algunos de sus centros dependientes, se entrevistaban con diversos actores del sistema y posteriormente redactaban su informe de evaluación.
- (iii) A continuación, las autoridades de los organismos recibirán una copia de esté y elaboraban su descargo.
- (iv) Por último, se procedía a la redacción de la síntesis final que contiene los resultados del proceso.

Méndez (2001), afirma el proceso de evaluación institucional debe poseer la característica de ser permanente, continuo, flexible, científico, sistemático, individualizado e integrador. Permanente porque se refiere al hecho de llevarse a cabo en todo momento y no tener un fin, continuo para ver el logro de los objetivos organizacionales, flexibles adaptarse a los cambios que demanda la sociedad, científico debe reflejar los últimos avances del conocimiento científico, sistemático responder al orden establecido en la institución y no tener un fin, e integrador porque tal evaluación no es un apéndice agregado a los procesos educativos, sino que por su papel orientador de planificadores, directivos, docentes y alumnos debe asumir el carácter de una actividad sistémica, plenamente integrada con la función educativa y que por tales razones debe ser continua y no meramente episódica.

Al respecto, Fernández (2002: 28), manifiesta la evaluación es un “proceso contextualizado y sistemático, diseñado intencional y técnicamente de recogida de información relevante, fiable y válida, para emitir juicios valorativos en función de unos criterios preestablecidos y tomar decisiones”. Igualmente (Margiotta et al., 2003), refieren el proceso de evaluación institucional debe iniciar con una primer identificación compartida y consensuada por los distintos miembros de la institución, así como los diversos aspectos que deberían ser considerados en una estrategia global de evaluación, a fin de constituirse en los ejes que tienen que estar presentes y ser abordados en una propuesta de este tipo. Estos ejes en la práctica y desarrollo e la institución se interconectan y la naturaleza de cada eje sólo puede ser comprendida y analizada en función de los restantes. En este orden de ideas es destacado por la complejidad que presentan, lo cual invita a tomarse decisiones sobre qué aspectos de estos se privilegiarán y en qué momento se tratarán. Están establecidos por tres dimensiones importantes: organización y gestión, pedagógico-didáctica y comunitaria.

- a) Dimensión de la organización y gestión: se refiere, por un lado, al conjunto de los aspectos estructurales que toman cuerpo en cada establecimiento educativo, determinando un estilo de funcionamiento y, por otro, a las cuestiones de gobierno y gestión. En el primer caso, se consideran cuestiones relativas a la organización formal como los organigramas, la planta orgánico-funcional, la de distribución tareas y división del trabajo, los objetivos presentes, los canales de comunicación formal, el uso del tiempo y de los espacios.

También deben incluirse aspectos relativos a la estructura informal, esto es, el modo en que los actores “encarnan” las estructuras formales. En el segundo, se alude a la consideración de los recursos humanos, materiales (infraestructura y equipamiento) y a los aspectos económicos financieros. También comprende las actividades de control de evolución de las acciones institucionales en general. En esta dimensión adquiere particular importancia la administración de la información y de los canales y contenidos de la comunicación institucional.

Dentro de este componente encontramos también aquellos aspectos que hacen a la manera en que cada institución organiza su proyecto educativo institucional, su proyecto o proyectos didáctico-productivo/s y cómo los genera, así como la forma en que se prevén o no, espacios y mecanismos de encuentro y participación de los distintos integrantes de la institución en distintas fases de la organización institucional.

Todos estos aspectos, más otros que aquí no se explicitan pero que se deducen de los anteriores, hacen a un perfil de la escuela que le es propio y que la diferencia de otros

establecimientos del mismo nivel educativo e incluso de su misma orientación o especialidad. Es decir, ayudan a entender parte de su identidad institucional y que, en muchos sentidos permea el resto de los componentes institucionales ya que es en este nivel donde encontramos la clara expresión de los recursos tanto humanos como materiales con los que cuenta la escuela para desarrollar su propuesta educativa, así como de las características de la forma específica de organización y funcionamiento de cada establecimiento en las que se circunscriben todas las acciones institucionales.

- b) Dimensión pedagógico-didáctica: hace referencia a aquellas actividades que definen a la institución educativa, diferenciándola de otras instituciones sociales. Su eje fundamental lo constituyen los vínculos que los actores construyen con el conocimiento y los modelos didácticos. Son aspectos importantes a señalar, las modalidades de enseñanza, las teorías de la enseñanza y del aprendizaje que subyacen a las prácticas docentes, el valor otorgado a los saberes, los criterios de evaluación de los procesos y de los resultados.

Comprende todos los aspectos vinculados con la organización y desarrollo curricular: la estructura curricular, los criterios para la conformación de dicha estructura, las articulaciones entre los distintos espacios formativos, el trabajo en equipo docente, la definición de la propuesta formativa de la escuela, el perfil de los docentes y de los alumnos, las actividades de capacitación, las responsabilidades de los distintos actores en el desarrollo curricular, la función integral de los alumnos, la articulación teoría-práctica, el carácter de las actividades formativas, el tipo de estrategias pedagógico-didácticas que se desarrollan, los criterios de evaluación que pone en juego, la puesta en común de todos estos aspectos o su desarrollo independiente por cada profesor o un grupo de profesores a cargo de un espacio o módulo.

- c) Dimensión comunitaria: refiere a todos aquellos aspectos que hacen a la vinculación de la institución con el entorno en el que se inserta. Incluye los acuerdos o contactos de la institución con entidades y/u organizaciones locales, la realización de actividades formativas en el medio local, las acciones institucionales destinadas a la comunidad, a los pobladores y productores locales, en función de sus necesidades. Hace referencia al modo en que la institución considera las demandas, las exigencias y los problemas que recibe del entorno, a su capacidad de respuesta y a su posibilidad de promover cambios y transformaciones.

Procesos aplicados en la evaluación institucional

Para Gardner (1994), el proceso de evaluación institucional se enmarca en cinco marcos relacionados de la forma siguiente: a) es considerada como un juicio profesional; b) funciona como medida de alguna cosa; c) se usa para llevar a cabo una comparación entre los logros obtenidos y los objetivos propuestos; d) constituye un instrumento valioso para la toma de decisiones, y e) puede verse como un ejercicio libre de metas y estándares preestablecidos. En los cinco marcos propuestos por este autor se pueden distinguir tres elementos centrales de un proceso de evaluación:

- a) el método y los mecanismos para llevar a cabo la evaluación;

- b) el proceso de cuantificación y medición de las variables,

c) la utilización de la evaluación en la toma de decisiones a partir del análisis de estos datos.

Rodríguez (1998), refiere dos dimensiones son tomadas en cuenta para la evaluación institucional, las cuales son en cuanto a la responsabilidad de ejecución y cuatro procedimientos que definen un modelo integral de evaluación institucional:

Dimensión interna: la responsabilidad en la iniciativa y ejecución recae en la propia institución universitaria. Los dos procedimientos que se deben realizar son: Quality Assurance (ISO 8402): Todas aquellas acciones planificadas y sistemáticas necesarias para brindar confianza adecuada.

Quality Control: Las técnicas y actividades operativas que se utilizan para cumplir los requisitos de calidad.

Dimensión externa: La responsabilidad de ejecución descansa en órganos externos a la institución.

Dos procedimientos:

Quality Audit (Dependiente del Consejo de Calidad de la Educación Superior.): El control dirigido a la provisión garantiza que las instituciones cuenten con mecanismos de control de calidad adecuados.

Quality Assessment (Dependiente del Founding Council): Este término no es definido en la ISO 8402, a diferencia del de quality audit. Sin embargo, quality assessment es más común en el marco de la educación superior definiéndose como: un examen sistemático para determinar si las actividades cumplen con lo planificado y si son productos que se implementa de manera selectiva, permitiendo alcanzar los objetivos. Este procedimiento de evaluación es externo y necesita la revisión, así como el juicio sobre el proceso de enseñanza y aprendizaje en las instituciones.

El proceso de evaluación institucional de acuerdo con lo designado por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva (2010), se desarrollará en tres etapas:

Etapas diagnóstica. En la cual se obtendrá información relativa a los objetivos de la institución y sus actividades, los insumos con los que se cuenta, los procesos que se llevan a cabo y los resultados que se obtienen. Para ello se relevarán datos cuantitativos y cualitativos referidos a caracterizaciones, antecedentes, marcos normativos, planes de desarrollo, recursos, resultados, tendencias, entre otros.

Etapas valorativa. Consiste en la valoración de la información de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos y a la luz de los objetivos institucionales.

Etapas prospectiva. Finalmente, la evaluación se completará con la propuesta de lineamientos de desarrollo que tiendan a revertir las dificultades encontradas, a potenciar las oportunidades y a fortalecer a la institución en sus desempeños y resultados.

Los procesos permanentes de evaluación institucional en las organizaciones de educación superior, permiten el mantenimiento e incremento de los niveles de calidad de la educación impartida.

Modelos de Evaluación institucional: Un modelo es aquel conformado por una serie de fases que se operacionalizan en un proceso que le permite a la institución educativa hacer un diagnóstico sobre el estado actual de su institución, estableciendo el nivel de cumplimiento de objetivos y metas de calidad académica propuestas en su proyecto educativo institucional y en su plan de estudios. Existen varios de evaluación tales como:

Modelo Malcolm Baldrige: El Modelo Malcolm Baldrige, es una guía hacia la Excelencia que proporciona a las organizaciones un enfoque integrado para la gestión del desempeño organizacional que mejore la eficacia y las capacidades de toda la organización, proporcione valor añadido a los clientes y grupos de interés, contribuyendo a la sostenibilidad y gestión del conocimiento de la organización.

Revilla (2004), considera que la característica principal es que tiene una orientación a resultados. Plantea la necesidad de desarrollar alineamiento organizacional, desarrolla un enfoque en clientes y busca la focalización en todos los procesos, áreas y actividades clave del negocio. Es un modelo clave en el proceso de reconvertir de manera estratégica a las organizaciones.

La Asociación Española de la Calidad QAEC (2018), plantea siete puntos clave, que permiten evaluar el sistema de gestión de la calidad, estos son:

- **Liderazgo:** La alta dirección debe establecer una visión orientada hacia el cliente, demostrar valores y ética organizacionales claros y visibles, y establecer altas expectativas para el personal balanceando las necesidades de todas las partes interesadas
- **Planificación estratégica:** Plantea para marcar el futuro camino, no exenta de cambios, las organizaciones tratan de fijar unas metas y marcar un sendero hacia ellas. Existen diferentes metodologías para lograr este reto
- **Orientación al cliente y al mercado:** El desempeño y la calidad son juzgados por los clientes de la organización, por lo cual deben tenerse en cuenta todas las características de los productos y servicios y todos los modos de acceso y apoyo que agregan valor a los clientes. Tal comportamiento conduce a la adquisición, satisfacción, preferencia, fidelidad y lealtad del cliente; referencias positivas y finalmente la sostenibilidad del negocio.
- **Información y análisis:** Examina como la organización selecciona, recolecta, analiza, gestiona y mejora los activos de datos, información y conocimiento y como también evalúa el desempeño organizacional,
- **Orientación hacia las personas:** Es fundamental enfocarse al cliente, conocer sus necesidades y cubrirlas. Conocer la tendencia del mercado para operacionalizar una estrategia competitiva.
- **Gestión de los procesos:** Se tener conocimiento sobre la causa. La creación de un mapa claro de procesos con el que trabajar delimitará donde empieza y termina las acciones. Se debe tener un mapeo que refleje procedimientos de forma clara.

Resultados del negocio: Al terminar se debe fijar los resultados obtenidos, para valorar la balanza financiera, satisfacción de cliente, gestión con proveedores, competitividad en el mercado, entre otros.

Modelo EFQM: El modelo EFQM (European Foundation for Quality Management) plantean Parra, Villa y Restrepo (2009), nació por iniciativa de 14 de las mayores empresas europeas que constituyeron en 1988 la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, la cual en 1991 creó el Premio Europeo de Excelencia Empresarial, el cual considera cuatro categorías, entre las cuales se incluye el “Premio Europeo a la Calidad para Pequeñas y Medianas Empresas”.

El modelo de acuerdo con Carrión (2006), consta de nueve criterios, que permiten evaluar el estado de la organización en cuanto a su gestión de la calidad. Se fundamenta en la premisa de que “la satisfacción del cliente, la satisfacción de los empleados y un impacto positivo en la sociedad se consiguen mediante el liderazgo en política y estrategia, una acertada gestión de personal, el uso eficiente de los recursos y una adecuada definición de los procesos, lo que conduce finalmente a la excelencia de los resultados empresariales”.

Los nueve criterios del modelo son agrupados en dos grandes bloques llamados Agentes Facilitadores y Resultados; los primeros analizan la forma en que la empresa planea y ejecuta sus actividades, y los últimos se refieren a los logros alcanzados por ella, tal como se muestra en la figura 2. Los Agentes Facilitadores hacen alusión a la gestión sobre el liderazgo, el personal, las políticas y estrategias, las alianzas y recursos y los procesos. En lo referente a los resultados, el modelo considera cuatro áreas en las cuales mide el impacto provocado por la actividad de la empresa, éstas son: resultados en las personas, en los clientes, en la sociedad y resultados clave.

Modelo CINDA: El Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA), creado por la Universidad Carlos III de Madrid (UC3M) (2017), es una corporación internacional sin fines de lucro integrada por importantes universidades de América Latina y Europa. Este centro es pionero en el establecimiento de redes de colaboración entre instituciones de educación superior, un trabajo que ha llevado a cabo ininterrumpidamente desde hace más de treinta años. CINDA, en conjunto con las universidades integradas al sistema, ha explorado temas centrales sobre política y gestión universitaria con el interés de poner el conocimiento acumulado al servicio de las políticas públicas y de las instituciones correspondientes.

CINDA ha centrado su quehacer en dos modalidades principales. La primera consiste en el análisis y reflexión sistemática acerca del desarrollo de la educación superior y de sus implicaciones en diversos ámbitos. De esa forma, contribuye a la sistematización de experiencias, a la revisión de enfoques y perspectivas sobre la educación superior y a la difusión del conocimiento, con la finalidad de promover el diseño y desarrollo de políticas y mecanismos de gestión y trabajo en las instituciones de educación superior. La segunda se materializa en el impulso de actividades concretas de cooperación académica, aprovechando modalidades de cooperación horizontal. Este tipo de colaboración entre universidades que enfrentan problemas y desafíos comunes complementa exitosamente las iniciativas de carácter vertical a que se refiere la primera modalidad mencionada.

Modelo de Gento Palacios: El Modelo de Calidad para las Instituciones Educativas del Dr. Gento Palacios expone Vivas (1999), pretende ofrecer una visión objetiva, integral y ponderada de lo que deben ser las instituciones para ser consideradas de calidad. Parte del enfoque de totalidad o globalidad, por cuanto considera que en el análisis de la calidad deben considerarse todos los componentes que intervienen en el proceso educativo y sus mutuas relaciones, involucrar a todos los ámbitos posibles y abarcar tanto los procesos como los resultados de la educación. Está estructurado en torno a dos elementos: los indicadores y los predictores. Los

indicadores son aquellos rasgos configurativos que colocarán de manifiesto el grado de calidad alcanzado y evidencian la calidad de un centro. Por su parte, los predictores son los factores o características que han de reunir las instituciones educativas para lograr niveles aceptables de calidad; como su nombre lo indica, este permite predecir que dicha calidad va a producirse. Dentro del modelo propuesto, se considera como identificadores de la calidad el producto educativo, la satisfacción de los propios estudiantes, la satisfacción del personal que trabaja en la institución y el efecto de impacto de la educación alcanzada.

Modelos que fundamentan los procesos de evaluación institucional en las universidades ecuatorianas. La evaluación de una institución o de sus principales funciones es concebida como una herramienta de gestión, en tanto representa un proceso asociado al mejoramiento e integrado a la planificación de sus objetivos y estrategias. La construcción del modelo de evaluación institucional de las universidades y escuelas politécnicas llevada a cabo por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), constituye un proceso evolutivo. Esto no solamente desde la perspectiva de las concepciones del CEAACES sino, sobre todo, desde la realidad de las mismas Instituciones de Educación Superior (IES). Esta situación ha sido la determinante en el establecimiento de diferencias entre los modelos formulados en la evaluación general del 2013, la del 2015- 2016 para la recategorización, y el modelo actual para la evaluación del 2018.

Para el proceso de evaluación del 2015, la situación del sistema universitario había cambiado. Por un lado, este cambio respondía en gran medida a los resultados de las evaluaciones anteriores y los consecuentes planes de mejora que se formulaban. Así mismo, las condiciones normativas del desenvolvimiento del sistema también habían experimentado ciertas variaciones que debían, a su vez, influir en las universidades y en el modelo. Bajo esta perspectiva se construyó un modelo basado en todo el aprendizaje arrojado en procesos anteriores, pero introduciendo modificaciones que lo mejoraban notablemente, sobre todo, en la objetividad de la evaluación cualitativa y en la confiabilidad de la información de las IES. Además, se introdujeron estándares de calidad deseables para las universidades y escuelas politécnicas.

En lo que respecta a la mejora en la evaluación cualitativa, a más de la definición de los estándares, en las guías para los evaluadores se introdujeron los elementos fundamentales de los indicadores, en los cuales se detallaban con precisión los elementos que componen el indicador y que deben ser analizados fundamentalmente en el proceso de evaluación, y también, en lo posible, cómo evaluar esos elementos. Además, en la metodología se estableció una instancia análisis de consistencia para los criterios de evaluación cualitativa de los evaluadores, tendiente a homogenizar los mismos.

Por otro lado, para mejorar la confiabilidad de la información, se intensificaron los eventos de capacitación al personal de las IES en el manejo de la plataforma GIIES, y se optimizó la función de los técnicos del CEAACES, introduciendo su acompañamiento personalizado a las IES en el proceso de subida de información.

El modelo vigente, formulado en 2015, está compuesto por 26 indicadores cuantitativos y 18 indicadores cualitativos. El siguiente proceso general de evaluación institucional, expone una nueva acreditación de las IES, según la normativa vigente, deberá llevarse a cabo el 2018, y demanda de la formulación de un nuevo modelo de evaluación que se corresponda con la

situación actual del sistema universitario, después de cinco años de recorrido liderado por el CEAACES en el camino de mejora de su desempeño académica.

El modelo propuesto considera aspectos fundamentales que también han sido medidos anteriormente. Todo modelo de evaluación de universidades y escuelas politécnicas debe considerar aspectos como la planificación, la ejecución de los procesos sustantivos, la eficiencia académica, la calidad del claustro, etc. Por lo tanto, en general, los elementos a evaluar coinciden con el modelo vigente; sin embargo, se ha mejorado la precisión de los estándares, incluyendo en ellos elementos que profundizan en los aspectos más importantes del quehacer universitario.

Además, se han reorganizado algunos indicadores, compactándolos o ubicándolos en otros criterios con la finalidad de obtener un modelo más conciso.

Con base en los aportes de las instituciones, se plantea un modelo que no considera la aplicación de las tipologías de forma inmediata, sino prevé la transición y fortalecimiento de las IES para llegar a estándares de calidad comunes que toda institución debería cumplir independientemente del énfasis que opte en su misión institucional; esto es, independiente de la decisión de pertenecer a cualquier tipo de IES contemplado en la ley.

El producto es un conjunto de estándares más compacto y simple, sugiriendo que podría ser aplicado de una manera más fácil y al mismo tiempo más profunda. Está compuesto por 37 indicadores, de los cuales 24 son cualitativos y 13 son cuantitativos.

Tales indicadores se aprecian en la siguiente tabla 1:

Tabla 1
Indicadores

1.	ORGANIZACIÓN			
1.1.	Misión, visión y Planificación Institucional			
	1.1.1	Planificación Estratégica	1	
	1.1.2	Planificación Operativa	1	
1.2.	Gestión			
	1.2.1	Políticas sobre acción afirmativa	1	
	1.2.2	Gestión de la oferta académica	1	
	1.2.3	Gestión del claustro	1	
	1.2.4	Sistema de Gestión de la Calidad	1	
	1.2.5	Políticas sobre internacionalización	1	
1.3.	Control ético y transparencia			
	1.3.1	Promoción y control ético	1	
	1.3.2	Transparencia y difusión	1	
2.	CLAUSTRO DE PROFESORES			
2.1.	Formación doctoral			
	2.1.1	Doctores		1
	2.1.2	Doctores a TC		1
	2.1.3	Doctores en formación		1

Fuente: Modelo de evaluación institucional de universidades y escuelas politécnicas (2018).

(Continuación Tabla 1)

2.2.	Suficiencia y Dedicación			
	2.2.1	Estudiantes por profesora TC		1
	2.2.2	Titularidad TC		1
	2.2.3	Distribución temporal de actividades	1	
2.3	Carrera del profesor			
	2.3.1	Titularidad		1
	2.3.2	Evaluación de los profesores	1	
	2.3.3	Profesoras mujeres		1
	2.3.4	Dirección mujeres		1
3.	INVESTIGACIÓN			
3.1	Institucionalización			
	3.1.1	Organización y planificación de la Investigación científica	1	
	3.1.2	Gestión de recursos para la investigación	1	
3.2	Resultados			
	3.2.1	Producción científica en revistas de impacto mundial		1
	3.2.2	Producción científica en revistas de impacto regional		1
	3.2.3	Producción de Obras	1	
4.	VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD			
4.1	Institucionalización			
	4.1.1	Organización y planificación de la vinculación con la sociedad	1	
	4.1.2	Ejecución de las actividades de vinculación	1	
4.2	Resultados			
	4.1.1	Programas de vinculación con la sociedad y su impacto	1	
5.	RECURSOS E INFRAESTRUCTURA			

Fuente: Modelo de evaluación institucional de universidades y escuelas politécnicas (2018).

Marco metodológico

El tipo de investigación es documental, porque pretende analizar los procesos de evaluación institucional en la educación universitaria ecuatoriana a través de los documentos que sustentan curricular y legalmente la evaluación institucional en las organizaciones de educación superior. La técnica utilizada fue el análisis de contenido, es una técnica de análisis de documentos, por lo común, textos, que permite explicitar el o los sentidos contenidos en ellos. El análisis de contenidos que aparece de manera manifiesta y que puede ser analizado sin partir de suposiciones fue el aplicado en nuestra investigación. Como instrumento se construyó una matriz de análisis con las categorías elaboradas de acuerdo con las unidades de análisis.

Consideraciones finales

Tomando en consideración los objetivos de investigación se destacan las siguientes consideraciones finales:

- Los procesos de evaluación institucional en la educación universitaria ecuatoriana, se tiene que en la Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (SEACES), el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SEAES) y el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (CONEA), es donde descansa la evaluación periódica de las instituciones de educación superior en el Ecuador.

- En la Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (SEAACES), el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SEAES) se aprecia el interés y esfuerzo por mejorar la calidad de algunos centros de educación superior del país, al haber diseñado y aplicado o encontrarse en la fase de implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad, basados en modelos como el de la International Standard Organization (ISO 9000), European Foundation Quality Management (EFQM) aplicados en Argentina y Ecuador, entre otros.
- Todas las instituciones de educación superior han generado cierto tipo de documentos relacionados con la evaluación de sus actividades porque, de estos, el 82% constituye documentación vinculada con el diseño de lineamientos e informativos de carácter general. En lo referente a la producción de manuales y guías, se observa que ha sido mínima aunque justificable por el hecho de que el funcionamiento del CONEA es reciente.
- Existe una elevada demanda de capacitación tanto para autoevaluación como para evaluación externa por lo que es necesario, de manera inmediata, iniciar procesos de formación y capacitación de especialistas en autoevaluación institucional y evaluación externa, a nivel de las instituciones que conforman el
- La mayoría de los procesos y acciones de evaluación realizadas hasta el momento, se han dirigido hacia los ámbitos de desempeño docente, administrativo y de programas específicos; y en menor grado, a la evaluación institucional, de carreras y de unidades académicas. Consecuentemente, se deberá 29.4 % aún no han cumplido con éste requisito de ley; es decir, constituir en forma total y definitiva la respectiva Comisión de Evaluación Interna.
- La Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (SEAACES) es la encargada de planificar, coordinar y ejecutar las actividades del proceso de evaluación, acreditación, clasificación académica y aseguramiento de la calidad de la educación superior, de igual forma, el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SEAES) que se encarga de asegurar la calidad de las instituciones de educación superior y fomentar procesos permanentes de mejoramiento de la calidad académica y de gestión en los centros de educación superior, para lo cual se integrarán los procesos de autoevaluación institucional, evaluación externa y acreditación.
- El Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (CONEA), que tiene como función fijar las políticas de evaluación y acreditación de los centros de educación superior, así como, determinar las características, criterios e indicadores de calidad y los instrumentos que han de aplicarse en la evaluación externa.

Referencias bibliográficas

Alfaro, Antonio y Pérez, María (2012). **La evaluación institucional como factor de calidad en la educación superior**. Propuesta de un sistema de evaluación. Primer congreso internacional sobre innovación pedagógica y praxis educativa.

Evaluación institucional en la educación universitaria. Aproximaciones...
Emma Bermeo Paredes y Roselia Morillo

- Ayala, Enrique (2009). **Evaluación académica**. Madrid. Editorial Mc Graw Hill.
- Carrión, A. (2006). “**El modelo EFQM: más allá de ISO 9000**”. IB Revista de la Información Básica, vol. 1, No. 1
- CONEAU (2003). **Lineamientos para la evaluación institucional; ministerio de cultura y educación**; Buenos Aires.
- Conferencia Mundial sobre la Educación Superior (1998). **La educación superior en el siglo XXI: Visión y acción**. Tomado el día 12 de noviembre de 2018. Disponible en https://tycho.escuelaing.edu.co/sistema_aseguramiento_calidad/1_declaracion_mundial_educacion_superior.pdf
- De Miguel Díaz, Mario (2004). “**Evaluación institucional versus acreditación en la enseñanza superior. Implicaciones para la mejora**”. Contextos Educativos, 6-7 (2003-2004), 13-20.
- Fernández Díaz, María José (2002). **La dirección escolar ante los retos del siglo XXI**. Madrid: Editorial Síntesis
- Gardner, Don E (1994). "**Five evaluation frameworks: implications for decision making in higher education**", en Joan Stark y Thomas Alice, Assessment program evaluation, Ashe Readers Series, Needham Heights MA, Simon and Schuster Custom Publishing. La evaluación institucional. Tomado el 2 de noviembre de 2018. Disponible en: <https://evaluacioninstitucional.idoneos.com/345613/>
- Letelier, Sotomayor, Mario (2002). **Informe de Consultoría. Propuesta de diseño de evaluación institucional de los institutos de los institutos de formación docente**. Universidad de Chile. Chile.
- LOES (2018). **Ley Orgánica de Educación Superior**. Ecuador.
- Manual de Procedimientos para la Evaluación Institucional en la (2010), **Formulación de los Planes de Mejoramiento de las Instituciones de Ciencia y Tecnología**. Argentina
- Margiotta, Edgardo Uralde, Beatriz Monzani, María Inés (2003). **Herramientas para la evaluación institucional**. Tomado el día 2 de noviembre de 2018. Disponible en: <http://www.fediap.com.ar/administracion/pdfs/TallerINET-FEDIAP-EvaluacionInstitucionalII.pdf>
- Martin, Félix (2016), **Proceso de evaluación institucional de la calidad en las universidades dominicanas, en armonía con las tecnologías de la información y las comunicaciones**. Revista Cubana de Educación Superior. Vol 2. Cuba.
- Méndez, Manuel (2001) **El campo semántico de la evaluación. Más allá de las definiciones**. Morata. Madrid. España
- Montes, Frine Cenideros, Daniela y Aldana, Carlos (2016). **Evaluación institucional, práctica educativa y desarrollo académico**. REDIE. Durango. México.
- Ortiz, Marielsa (2008). **La Evaluación como proceso de investigación. Centro de Formación Padre Joaquín**. Colección Procesos Educativos N° 18 .Editorial Fe y Alegría.

- Parra, Carlos; Villa, Víctor y Restrepo, José (2009). **Gestión de la calidad con el modelo EFQM en 10 Pymes Metalmecánicas de Medellín.** Revista EIA, ISSN 1794-1237 Número 11, p. 9-19. Colombia.
- QAEC (2018). **Modelo de Excelencia de Malcolm Baldrige.** Tomado el día 12 de noviembre de 2018. Disponible en: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/malcolm-baldrige>
- Revilla, Diana (2004). **La evaluación institucional: una estrategia válida para la gestión escolar.** Volumen 3 No 24. Revista de Educación. Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.
- Rodríguez, Sebastián (1998). **El proceso de evaluación institucional.** Revista de Educación, núm. 315, pp. 45-65. Universidad de Barcelona. Tomado el 10 de diciembre de 2018. Disponible en: <https://www.mecd.gob.es/dctm/revista-de-educacion/articulosre315/re3150300463.pdf?documentId=0901e72b81270c55>
- Salgado, Francisco (2011). **La nueva institucionalidad de la educación superior en el Ecuador y los requerimientos para los programas de posgrado.** Simposio Internacional sobre Acreditación de Programas de Posgrado. pp. 13. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Universidad Carlos III de Madrid (UC3M) (2017). **Modelo CINDA.** Tomado el día 23 de noviembre de 2018. Disponible en: http://portal.uc3m.es/portal/page/portal/actualidad_cientifica/noticias/universidades_cinda
- Vlăsceanu, Lazár., Grünberg, Laura y Pârlea, Dan (2004). **Quality assurance and accreditation: A glossary of basic terms and definitions.** Bucharest: Unesco-Cepes.