
EVALUACIÓN INSTITUCIONAL UNA HERRAMIENTA PARA LA CALIDAD UNIVERSITARIA Y SU IMPACTO EN LA SOCIEDAD VENEZOLANA

¹Perozo Leonor, ²Páez Haydée, ¹González Marleni

¹Instituto Universitario de Tecnología de Valencia

²Universidad José Antonio Páez

leonorperozo@yahoo.com

Resumen

La evaluación institucional conduce a las universidades a dar respuestas a las necesidades e intereses del contexto social del cual forman parte, y del compromiso para la construcción de una mejor sociedad como productoras del conocimiento a través de tres funciones básicas: Docencia, Investigación y Extensión con pertinencia, eficacia y efectividad, por ende los cambios necesarios para su transformación en instituciones educativas de calidad. De allí la importancia de analizar la evaluación institucional como herramienta para la calidad universitaria y su impacto en la sociedad venezolana, gestionando efectivamente su responsabilidad social. Se utilizó una metodología de tipo descriptiva, cuyo diseño fue de campo. Debido a que fueron evaluados los procesos institucionales, con una visión global de gestión que incluyó personas, interacciones, procesos, recursos y resultados. La información obtenida en la investigación permitió determinar que la evaluación institucional, como proceso sistemático, holístico e integral aplicado en las instituciones universitarias venezolana constituye una herramienta para el aseguramiento de su calidad, como fórmula de autorregulación o control interno y rendición de cuentas o control externo, para construir la educación que se desea con pertinencia y efectividad, mejorando la gestión universitaria y teniendo presente las particularidades de la institución, garantizando el cumplimiento efectivo del quehacer educativo y las necesidades del contexto social en el cual está inmerso para el desarrollo sustentable, se concluye en la revalorización de la evaluación como función social que permite a una institución universitaria gestionar su responsabilidad social, de manera eficiente y eficaz con el fin de producir bienestar social.

Palabras clave: evaluación institucional, gestión, sociedad, calidad, institución.

Introducción

En los actuales momentos las Instituciones de Educación Superior juegan un papel fundamental para el desarrollo social, económico, político y cultural del país, ya que es ineludible el reconocimiento de la educación como elemento fundamental para abordar el siglo XXI, caracterizado por la sociedad del conocimiento, de la información y el nuevo concepto de aldea global.

Esto significa que el elemento esencial de transformación o de construcción de la sociedad debe estar centrado en el conocimiento y, por ende, en la educación como factor de convivencia, paz, tolerancia, participación ciudadana, y como elemento para enfrentar los nuevos retos de la sociedad del conocimiento, lo que implica que el sistema educativo debe responder a una doble exigencia: por una parte, lograr que las instituciones sean efectivamente universales y educadoras, y por la otra, prepararse para la inserción en la Aldea Global, sobre la base de insumos como la información y el desarrollo del talento creador. En síntesis, el sistema educativo a nivel superior debe tener una visión de educación universal de calidad.

La calidad de la Educación Superior se puede entender como “la adecuación de los resultados y funcionamiento de la Educación Superior a su misión” Villarroel (2000): Comenta que “ las instituciones pueden dar respuestas, como entes sociales, a las necesidades y expectativas de la sociedad, cumpliendo con su compromiso de formar, crear y extender el conocimiento, para ser

aplicado a su entorno con pertinencia, eficacia y efectividad. De esta manera se constituye la calidad educativa, hecho orientador de cualquier intención de transformación y adaptación de las instituciones”. (p.80)

En tal sentido, la revisión constante de estos sistemas educativos conlleva a que los estándares de calidad sean alcanzados y sustituidos por otros más adaptados a los requerimientos de las instituciones, al logro de los objetivos y políticas de la Educación Superior, manteniéndose actualizados, equitativos, eficientes, eficaces, y a su vez, social y académicamente pertinentes.

La revisión constante a la que deben someterse estas instituciones para mantener su calidad, demanda una evaluación permanente y sistemática a través de sistemas de evaluación, como una salida viable para responder a las necesidades presentes y futuras del desarrollo sustentable.

Todo lo antes planteado evidencian que una Educación Superior de calidad es fundamental para el desarrollo de la Sociedad Venezolana con equidad y pertinencia, accesible para todos, dando respuestas oportunas y significativas a cada problema, cuya solución sea requerida para satisfacer necesidades del entorno a nivel regional y nacional, administrando los recursos intelectuales de tal manera que concilien y formulen proyectos que fortalezcan la producción científica, humanística y tecnológica, lo que a su vez permitirá el progreso social, cultural, educativo y moral necesarios en este milenio, donde se han incrementado las nuevas realidades que se están

generando en el orden mundial y en el país, con nuevas formas de organización social, económica y política, con transformaciones que incrementan de forma continua y acelerada la complejidad de la sociedad y plantean con urgencia la necesidad de nuevas interpretaciones, buscándose en las Instituciones Universitarias indicaciones para la creación de nuevos discursos que ayuden a comprenderse y a manejarse más eficientemente dentro de ellas.

En esta perspectiva de Educación Superior de calidad, la Evaluación Institucional se ha vuelto una herramienta indispensable para el mejoramiento educativo continuo, como fórmula de autorregulación, por un lado, y de rendición de cuentas, por otro, en todos los niveles de la educación venezolana, factor determinante en la realimentación de los procesos de gestión de calidad universitaria, como un medio para construir la educación que se desea, que se aspira; de allí la importancia de analizar la evaluación institucional como herramienta para la calidad universitaria y su impacto en la sociedad venezolana, gestionando efectivamente su responsabilidad social.

Metodología

La metodología utilizada fue de tipo descriptiva, explicativa, de campo, debido a que fueron considerados los procesos de evaluación institucional, con una visión global y holística de gestión que incluyó personas, interacciones, procesos, recursos y resultados, con un enfoque sistémico para obtener un conocimiento global objeto de la evaluación, donde se consideren los

componentes de la misma no aislados o separados, sino como un todo, tomando en cuenta sus reciprocas relaciones e influencias en la dinámica organizacional de las instituciones universitarias.

La recolección de información se realizó a través de dos fuentes: la de campo y la bibliográfica documental. Para Sabino (1994), “es un estudio de campo cuando la información se obtiene por medio del contacto directo con los sujetos en su ambiente natural”(p.50). En tal sentido, se realizaron entrevistas con expertos en los procesos de evaluación en Venezuela. En segundo lugar, la fuente documental es la que se apoya en documentos que registran el conocimiento inmediato de la investigación, en consecuencia, se revisaron libros, revistas, informes técnicos y tesis.

Por otra parte, las fuentes documentales utilizadas fueron: las primarias, que han sido escritas por testigos oculares de la información, en tal sentido se agruparon categorías de informes oficiales, así como documentos legales educativos, textos, diarios, revistas y folletos que contienen información directa sobre el campo de la investigación, o sea de la evaluación institucional. En las fuentes secundarias, se revisaron documentos tomando como datos fuentes documentales primarias donde se analizaron e interpretaron los documentos que generan las fuentes primarias, referidas a la evaluación institucional.

En relación a las fuentes auxiliares, se revisaron libros, artículos y otros escritos publicados que no se refieren directamente a la educación, pero proporcionan información indirecta

que complementan los estudios comparativos. Asimismo, es importante resaltar la utilización de Internet, como elemento tecnológico que generó fuentes de información, compartiendo datos de referencias a nivel nacional y mundial, de relevancia significativa para analizar los sistemas evaluativos utilizados en educación superior.

Las técnicas de análisis de información que se utilizaron fueron las siguientes: El análisis documental, referido a la operación que consiste en seleccionar las ideas informativas relevantes de un documento a fin de expresar su contenido sin ambigüedades y en la cual se visualizaron técnicas tradicionales de biblioteca como catalogación, indización, clasificación y resumen, entre otras.

Por lo tanto, el análisis documental de la información se hizo a través del análisis formal y el análisis de contenido. En tal sentido, el análisis formal estuvo referido al análisis externo de la documentación mediante dos operaciones: catalogación y descripción documental. El análisis de contenido se realizó a través del razonamiento intelectual, donde se extrajo el contenido de los documentos y el producto resultante fue la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido la cual generó la interpretación del estudio. Hurtado (1998). La información de campo: (discursos, informes de entrevistas, conversaciones) también fue sometida al análisis de contenido para establecer comparaciones y estudiar en profundidad la información.

El análisis de contenido: fue utilizada como técnica de análisis de información

fue seleccionado por su utilidad para establecer comparaciones y estudiar a profundidad los documentos pertinentes, para tener una visión completa dentro del contexto histórico, político y social de las instituciones de Educación Superior venezolana.

Después de la revisión, la información fue sometida a la categorización para determinar hasta qué punto los datos tenían un margen de repetencia y reconocer cuales son lo suficientemente y relevantes, aplicándose lo que se conoce como el principio de la saturación, que según Mella (1998), “no es más que inmersión total dentro del fenómeno en orden a conocerlo tan completamente como sea posible”. ya que el investigador hizo una exhaustiva investigación.

Además del principio de saturación, la metodología estuvo basada en la triangulación de datos, como combinación de tiempo, espacio y persona de información proveniente de diferentes fuentes (documental y de campo) que se usa para asegurar que se toma una aproximación más comprensiva de la alternativa de solución del problema que origina la investigación.

La aplicación de este procedimiento metodológico enmarcado y orientado hacia los procesos evaluativos en Educación Superior permitió determinar que la evaluación institucional es una herramienta en las instituciones universitarias venezolanas, que contribuye al logro de su calidad educativa, coherente con sus características, con lo cual se pueda satisfacer la demanda de formación profesional de la sociedad.

Resultados

Las evaluaciones institucionales son procesos que relacionan una serie de estrategias mediante las cuales se obtienen resultados de la acción institucional, así como su impacto social, con la finalidad de orientar o reorientar el mejoramiento continuo y la toma de decisiones, evaluándose hasta qué punto las unidades que conforman la estructura realizan los procesos académicos - administrativos en correspondencia con el proyecto institucional.

En tal sentido, la búsqueda de la calidad a través de la evaluación institucional, debe estar enfocada hacia el cambio y la transformación universitaria, utilizando la evaluación como una herramienta generadora de procesos, tal como se expresa en el glosario de la Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación (RIACES) (2007), donde se define la evaluación como:

“Proceso, y cuyo objetivo es la realización de un estudio de una institución o programa, concluyendo con la emisión de un juicio o diagnóstico, tras el análisis de sus componentes, funciones, procesos y resultados, para posibles cambios de mejoras. Una evaluación incluye la recopilación sistemática de datos y estadísticas relativas a la calidad de la institución o del programa.”

Por lo tanto, todo proceso evaluativo institucional debe conducir a la toma de decisión adecuada y al cambio para el mejoramiento requerido, de lo contrario, se estará en presencia de un proceso de tipo burocrático, y se pierde la esencia fundamental del proceso evaluativo. Lo que realmente se espera es que la

evaluación institucional se constituya en uno de los ejes básicos del desarrollo de la Educación Superior que genere respuestas de calidad y los cambios necesarios al modelo de gestión de sus funciones básicas docencia, investigación y extensión.

En consecuencia, cuando se habla de evaluación institucional, se hace referencia a la capacidad institucional para llevar a cabo los procedimientos de evaluación y/o acreditación de la calidad, en lugar de la simple práctica evaluativa, dirigida más al control que al mejoramiento, permitiendo que la misma se convierta en uno de los ejes básicos del desarrollo de Educación Superior. Estos procedimientos tienen rasgos comunes en su aplicación, según Fernández (2003), “Se refiere a los momentos de la evaluación institucional, tal como se describen a continuación:

La autoevaluación, es realizada por la propia institución en un proceso participativo, denominado autoestudio, evaluación interna o autorregulación que tiene como propósito el mejoramiento o aseguramiento de la calidad institucional, y se inscribe como una forma de analizar el quehacer al compararlo con el deber ser de la institución”. Procedimiento que consiste según Villarroel (2005), “en comparar (en cada institución) su Deber Ser (misión, proyecto institucional, plan), con su quehacer y logros, después de lo cual se tomarán las decisiones de ajustes: Homeostática en el caso del quehacer, de Planificación en la rendición de cuentas y de Diagnóstico en la entrada”.

En relación a lo anterior, se considera que la autoevaluación es una reflexión

participativa de los actores universitarios de carácter permanente sobre la realidad institucional orientada a la construcción de la calidad, no solamente como una acción esporádica con miras a la evaluación externa o acreditación, sino como una garantía interna del aseguramiento de la calidad institucional. La evaluación externa: también denominada evaluación por pares académicos, o sea, especialistas no pertenecientes a la institución sino seleccionados por el ente evaluador. Normalmente sigue al proceso de evaluación interna, mediante la utilización de lineamientos previamente preestablecidos, tiene como propósito contrastar si la institución cumple con las condiciones establecidas para su funcionamiento, es decir, que este proceso externo de evaluación juzga la efectividad y eficacia de una institución. Generalmente la evaluación externa tiene un carácter obligatorio en forma de rendición de cuentas donde se evalúan fundamentalmente los resultados de la gestión universitaria. Villarroel (2004).

“La acreditación: como proceso evaluativo que “reconoce y certifica altos niveles de calidad y excelencia en las institución”. Villarroel (2005), “generalmente tiene un carácter voluntario y no se realiza para mejorar las instituciones universitarias, sino para verificar y demostrar que son mejores, siendo el proceso de carácter externo realizado por una agencia de acreditación y con lineamientos preestablecidos.”

Por lo antes descrito, en el mejoramiento de la calidad universitaria la herramienta fundamental es la

evaluación, ya que a través de ésta se puede detectar, controlar y mejorar la calidad institucional, realizar los ajustes necesarios en la planificación y desarrollo de las actividades académicas–administrativas, detectando permanentemente sus fortalezas y debilidades, ratificando la pertinencia de su misión y encontrando mecanismos y estrategias que le permitan dar un nuevo perfil a sus funciones más tradicionales: la formación profesional y la generación de conocimiento que aporte al desarrollo de la sociedad.

También es importante resaltar que las instituciones universitarias se pueden considerar sistemas abiertos, y a las mismas se le pueden transferir los parámetros que constituyen un sistema abierto, tal como lo referido por Chiavenato. (2006):

“Entrada o insumo: constituido principalmente por los estudiantes egresados de educación básica a nivel de pregrado, los profesionales a nivel de posgrado y otros insumos como son el proyecto institucional, recursos humanos, técnicos y físicos.

Salida o resultado: en el caso de estas instituciones son bienes abstractos, formación de profesionales, producción de conocimiento, asesoría y servicios.”

Procesamiento: referido a las funciones universitarias educación, investigación, extensión o proyección social y gestión universitaria.

Retroalimentación: este proceso tiene como finalidad garantizar el aseguramiento de la calidad en estas instituciones, ya que permite conocer el grado de cumplimiento de la misión, objetivos y proyecto institucional,

conocer fortalezas y debilidades y establecer estrategias a seguir para el mejoramiento y toma de decisiones oportunas pertinentes que las hagan dirigirse hacia la calidad deseada utilizando como herramienta la evaluación institucional.

Ambiente: es el contexto socio-económico-cultural del cual forma parte la institución universitaria, adaptándose y cambiando de acuerdo a las necesidades del entorno. Por lo tanto, en dicha relación con el ambiente social, las instituciones de Educación Superior deben ofrecer respuesta a los problemas sociales para compensar y lograr el equilibrio que demanda las necesidades sociales.

Se puede reafirmar entonces, el carácter sistémico de las instituciones universitarias, donde uno de los elementos señalados que le permite hacer efectivo el mejoramiento continuo y el logro de la excelencia como componente básico de toda institución universitaria de calidad, es la retroalimentación de la información a través de procesos de evaluación y acreditación institucional, con un enfoque sistémico, evaluando cada uno de sus componentes de acuerdo a las relaciones que se establecen internamente y que le permiten mantener su equilibrio homeostático, conservar su identidad mediante la autorregulación o evaluación interna y la regulación a través de la evaluación externa y la acreditación, en constante relación con su ambiente en un intercambio permanente donde el sistema influya sobre él y viceversa.

Como se ha venido analizando la evaluación institucional, es un proceso

que conduce a un diagnóstico o juicio valorativo en relación a la calidad requerida en estas instituciones, lo que conlleva a la toma de decisiones y por ende a los cambios necesarios para su transformación en instituciones de calidad. De allí la importancia de analizar cómo contribuyen los procesos evaluativos para el cambio y desarrollo organizacional.

En este sentido, al hablar de cambio, se debe hacer referencia a lo que indica Chiavenato (2005), cuando afirma que “Todos los seres vivos nacen, crecen, se reproducen y mueren en una constante e ininterrumpida serie de cambio”; por consiguiente, el cambio en las instituciones universitarias, es consecuencia intrínseca del aprendizaje derivado de los procesos de revisión y que representa una transformación o variación de la estructura organizativa del sistema, siendo la evaluación un sistema agente de cambio.”

Asimismo, este autor refiere que el cambio es la transición de una situación a otra, lo que caracteriza a la sociedad actual, actuando en un ambiente dinámico, el cual está en constante cambio, buscando una elevada capacidad de adaptación, como condición básica de sobrevivencia, es decir, un cambio sustentable para su permanencia dentro del contexto del cual forma parte.

Según lo antes descrito, se puede afirmar que el cambio en las instituciones universitarias se visualiza como la transición y adaptación dinámica, es decir, un cambio sustentable dentro contexto social del cual forma parte. Al aplicar esta aseveración a la evaluación institucional, se puede determinar que

todo este proceso conduce a la toma de decisiones para la aplicabilidad de los cambios necesarios y su transformación en instituciones de calidad; es decir, instituciones que realizan procesos evaluativos, autorreferenciales, introspectivos que las conducen al mejoramiento continuo y hacer realmente de este proceso evaluativo, un agente de cambio para la innovación y transformación universitaria de manera sustentable y que impacte a la sociedad de la forma parte.

Por ello, es importante señalar lo referido a los agentes de cambio que son la base fundamental de este tipo de procesos, tal como lo es la gerencia institucional o los agentes externos que ayuden en este proceso.

Por lo cual, el agente de cambio debe representar el papel de “creador del cambio”, innovando y ayudando a poner en práctica las tareas que mejorarán el sistema, desarrollando cambios dinámicos, productivos y eficaces.

Conclusiones

Se concluye que la evaluación institucional es la herramienta por excelencia que permitirá determinar el grado de pertinencia institucional interna y externa de las instituciones universitarias venezolanas.

Pertinencia interna al lograr comprobar el cumplimiento de la misión, proyecto institucional y objetivos institucionales en la práctica de los procesos académicos - administrativos en su quehacer diario, y pertinencia externa o social para establecer si se está cumpliendo con los requerimientos y necesidades del contexto social del

cual forma parte y del compromiso para la construcción de una mejor sociedad como productoras del conocimiento a través de sus tres funciones básicas: Docencia, Investigación y Extensión.

La docencia, mediante la formación de profesionales integrales que se desempeñan en un contexto social competitivo, regional, nacional e internacional en un proceso de transformación acelerada y de avances científicos y tecnológicos globalizados. La investigación, mediante el desarrollo del conocimiento científico y tecnológico para la transformación de la calidad de vida de la comunidad, y la extensión mediante la interacción de la sociedad con las instituciones universitarias a través de convenios de prestación de servicio que contribuyan a resolver los problemas que presentan las mismas.

Con lo antes planteado, los procesos evaluativos institucionales universitarios hacen posible conocer el impacto social de la calidad de estas instituciones universitarias, estableciéndose una nueva forma de relación Instituciones Universitarias – Sociedad que contribuya al mejoramiento, transformación, innovación en la sociedad con un desarrollo sustentable, donde estas instituciones intervengan de manera positiva en las soluciones de los problemas que confrontan, mediante el intercambio de información entre ambos. De esta manera, las instituciones universitarias venezolanas revalorizan su función social, gestionando efectivamente su responsabilidad social ya que sólo una gestión eficiente y eficaz produce bienestar social.

Referencias Bibliográficas

- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración Séptima Edición*. Mc Graw Hill Interamericana Editores. Impresores Encuadernadores, S.A. de CV. Tlalnepantla. México.
- Chiavenato, I. (2005). *Administración en los Nuevos Tiempos* Mc Graw Hill Interamericana Editores. Impreso por Quebecor World Bogota S.A. Colombia.
- Fernández, N. (2003). *La Evaluación y la Acreditación de la Calidad. Situación, Tendencias y Perspectivas*. [Documento en Línea]: http://www.iesalc.unesco.org.ve/estudios/regionales_lat/Seminario%20Las%20Nuevas%20Tendencias%20de%20la%20Ev.%20y%20la%20Acr.%20en%20ALC/S%20C3%20ADntes%20C3%20ADs%20de%20N
- Hurtado, I., y Toro, J. (1998). *Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio*. Valencia: Editorial Clemente.
- Mella, O. (1998). *Naturaleza y Orientaciones Teórico – Metodológicas de la Investigación Cualitativa*. [Documento en línea]. En: <http://www.reduc.cl/reduc/mella.pdf>.
- [Consulta: 2004, Febrero 18]
- Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior. RIACES.Glosario. www.riaces.net/glosario.html.2007.[Consulta: 2007, Diciembre 20].
- Sabino, C. (1994). *El Proceso de Investigación*. Caracas: Editorial Panapo.
- Villarroel, C. (2003). *Evaluación y Acreditación de la Educación Superior Venezolana*. Caracas: IESALC/ UNESCO. [Documento en línea]: http://www.coneau.edu.ar/act_inter/semint_iesalc03/Caso_Venezuela.PDF. [Consulta: 2004, Septiembre 20]
- Villarroel, C. (2005). *Sistema de Evaluación y Acreditación de las Universidades Venezolanas: Origen, Concepción e Instrumentación*. Caracas: IESALC/ UNESCO. [Documento en línea]: <http://www.iesalc.unesco.org.ve/acreditacion/venezuela/Informe%20Acreditaci%C3%B3n%20-%20Villarroel%20-%20Venezuela.pdf>. [Consulta: 2005, Agosto 12].
- Villarroel, C. (2004). *La Evaluación Institucional de las Universidades. El Mecanismos más idóneo para Asegurar su Calidad*. CNU/OPSU. Impreso en los Talleres de Gráfico Colsón. Caracas Venezuela.