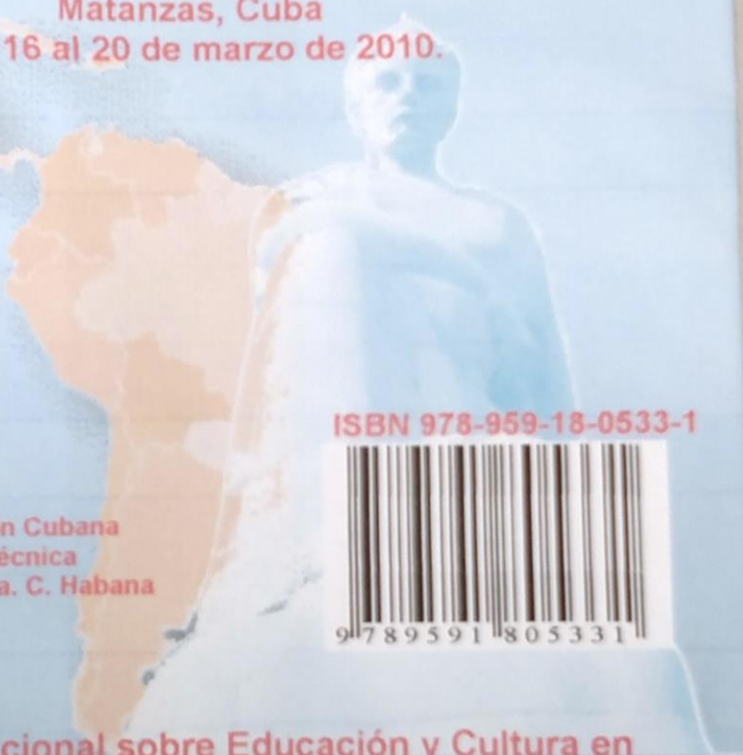


**VIII Simposio Internacional sobre
Educación y Cultura en Iberoamérica
Universidad de Ciencias Pedagógicas "Juan Marinello"
Matanzas, Cuba
Del 16 al 20 de marzo de 2010.**



**Órgano Editor Educación Cubana
Dirección de Ciencia y Técnica
3era y 16. Miramar, Playa. C. Habana**

ISBN 978-959-18-0533-1



9 789591 805331

**Simposio Internacional sobre Educación y Cultura en
Iberoamérica
ISBN 978-959-18-0532-4**

VIII SIMPOSIO INTERNACIONAL SOBRE EDUCACIÓN Y CULTURA EN IBEROAMÉRICA

MODELO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PARA INSTITUCIONES DE EDUCACION SUPERIOR, CONSIDERANDO LA VISION DEL ESTUDIANTE COMO EL PRINCIPAL ACTOR Y USUARIO DEL SERVICIO EDUCATIVO.

Antonio De Jesús Vizcaíno¹

asesorvizcaino@yahoo.com.mx

José De Jesús Urzua López²

jurzua@cucea.udg.mx

Introducción

En México, la calidad de la educación superior pública se ha convertido en una política educativa y a partir de ello se han transformado académica y administrativamente las instituciones. Las transformaciones han sido un factor clave para la permanencia y vigencia de las universidades públicas del país y se ha asociado con ello el financiamiento para el diseño y aplicación de proyectos a corto, mediano y largo plazo que garanticen el desarrollo institucional. Este proceso de evaluación y readecuación de las universidades ha propiciado un proceso de revisión interna para conocer su realidad institucional, sus recursos, sus alcances y planear su futuro y han continuado con dichos procesos de cambio al interior de sus organizaciones, influenciado por condiciones internas: recortes financieros y el aseguramiento del presupuesto como por factores externos: lineamientos marcados en

¹ Profesor Investigador titular "C" de tiempo completo, materias que imparte: Servicio al Cliente, Conducta del Consumidor a nivel licenciatura. Profesor con Reconocimiento a Perfil Deseable por la Secretaría de Educación Pública de México de 2003 a la fecha, Ex coordinador de carrera del programa de Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad de Guadalajara.

² Profesor Investigador titular "B" de tiempo completo, materias que imparte: Diferencias Culturales a nivel licenciatura y Dirección de la Mercadotecnia, Inv. Motivacional, Inv. De Mercados a nivel Maestría. Colabora con diferentes centros universitarios de la Red U de G y otras IES. Profesor con Reconocimiento a Perfil Deseable por la Secretaría de Educación Pública de México, Coordinador de carrera del programa de Licenciatura en Mercadotecnia de la Universidad de Guadalajara, Ex Jefe del Depto. De mercadotecnia y Neg. Internacionales, Encargado del despacho del CEO dentro de otras funciones universitarias, consultor empresarial desde 1980.

materia educativa por diversos organismos económicos internacionales, tal es el caso del Banco Mundial (BM), como del Fondo Monetario Internacional (FMI).

La transformación universitaria se ha desencadenado debido a que:

Estamos en un momento en que la creciente competitividad, las necesidades cambiantes de la sociedad y los retos del futuro, exigen una atención especial al funcionamiento del sistema de educación superior del que se subraya tanto su contribución al empleo de sus egresados, como la necesidad de mejorar su competitividad y excelencia a escala mundial. (Bardisa, 2005:2)

Es así como en la actualidad no se conciben universidades atomizadas sin un proyecto de desarrollo que dé respuesta al presente y futuro del país, por lo que es necesario señalar que el sistema educativo mexicano, en el nivel superior, éste pretende ofrecer servicios educativos de calidad, cuyos procesos contribuyan a lograr la formación integral del sujeto, donde la formación de los sujetos sea desarrollar y garantizar las habilidades, capacidades y aptitudes del educando que pretenden los proyectos curriculares, con la finalidad de que se preparen no sólo para el mundo del trabajo y sea útiles a la sociedad, sino con la intención de formarlos para la vida.

Por ello, con la finalidad de contar con un insumo que retroalimente a los programas educativos, se recupera como parte de esta propuesta, la propia visión del estudiante formado, en razón de que éste “es siempre la atención de un programa educacional, es un pilar para garantizar la calidad de un curso de graduación” (ANUIES, 2002:6)., precisando además que es fundamental que toda organización y sobre todo en el ámbito educativo, se tomen en cuenta las expectativas del alumno.

El planteamiento central es tomar básicamente al alumno como el actor principal del proceso formativo y cuyo sujeto, dada su experiencia obtenida durante su preparación académica, contribuye de manera significativa a evaluar la calidad de los programas de estudio. Es mediante un proceso de indagación como se puede recuperar la valoración que tiene el usuario de un servicio educativo (estudiante) respecto del cumplimiento de sus expectativas y donde se recuperan sus percepciones con relación a los servicios que se le ofrecieron durante su formación profesional, como medida de satisfacción, debido a que “se trata de una experiencia individual en que la calidad del servicio es verdaderamente puesta a prueba” (Pancorvo, 2003:2), por lo tanto evaluar las expectativas del modelo educativo del sistema de

universidad así como el perfil de egreso, permite valorar desde el estudiante formado, cual fue el cumplimiento de dichas expectativas y su satisfacción en particular.

Desarrollo

Para adentrarnos en el tema, es importante señalar que en el ámbito universitario, la evaluación ha adquirido en los últimos tiempos una gran relevancia dado por una serie de factores, entre los que se destacan:

La expansión de los servicios educativos, la demanda de la sociedad por mejores niveles de formación de los estudiantes, la creciente interdependencia de las economías nacionales y la competitividad mundial que exige niveles de calidad equiparables en los distintos países. (ANUIES, 2006:83)

Sin embargo, la única forma de mejorar el quehacer educativo, es investigándolo, evaluándolo, a fin de conocer la realidad, el presente y definir el futuro, tanto de la institución como del programa educativo.

Considerar la evaluación, desde una visión compartida de los estudiantes al momento de titularse, permite definir con mayor claridad hacia dónde se quiere llegar como programa curricular e institución, cómo se concibe la calidad, mantener lo que se percibe esta consolidado y mejorar aquellos aspectos que se considere, requieren de cambios, ajustes o adecuaciones para alcanzar la excelencia educativa.

Es por ello, la importancia de considerar al alumno formado, como el principal actor de la evaluación y quien puede ser el más crítico para evaluar su proceso formativo así como a la institución, respecto de los aspectos académico, administrativo, técnico y de infraestructura, por lo que desde este planteamiento “la evaluación debería basarse en una concepción de sujeto activo, en permanente interacción con su medio” (Sanjurjo & Vera, 2003:138). Cuya interacción se mantiene en el alumno durante toda su preparación, debido al contacto directo con el currículum, con los medios e instrumentos educativos, las herramientas, siendo así producto de todo un proceso formativo.

Indagar en forma intencional al estudiante durante la titulación, para conocer de viva voz, lo que le significó el proceso formativo, los aspectos a mejorar tanto del programa como de la institución, es una perspectiva desde la cual se puede obtener una evaluación educativa en forma continua, cualitativa, formativa e integral. Si con la evaluación se logra conocer a fondo

que se hace y cómo se hace el quehacer educativo, se está en mayores posibilidades para mejorar la calidad de un programa y la institución.

Los programas de estudio de nivel superior, requieren no sólo del desarrollo y resultados de evaluaciones externas, como las impulsadas por la Secretaría de Educación Pública en México, quien mediante organismos e instituciones certificadoras, reconocidas por el Comité de Planeación de la Educación Superior, mejor conocido como el COPAES, ha implementado una política de mejoramiento de la calidad y excelencia académica de las universidades y sus proyectos educativos. Se requiere que también en forma interna, las Instituciones de Educación Superior, dispongan de evaluaciones internas en las que se identifique la opinión de los estudiantes que forma, para obtener de ellos directamente las apreciaciones, valoraciones y propuestas, que tengan a bien manifestar para mantener, impulsar y asegurar la calidad educativa de las instituciones y sus programas formativos.

Si la tendencia educativa, en la actualidad, es centrar el aprendizaje en el estudiante, dándole un papel activo en el proceso educativo y con ello una mayor participación en la construcción de sus conocimientos, la evaluación se perfila entonces a recuperar las aportaciones que pueda externar el alumno, para lograr el mejoramiento continuo, tanto de la institución como del programa de estudios, en razón a que no hay mejor parámetro de cualificación y medición de la calidad que el estudiante, porque es quien ha tenido el contacto, la experiencia del servicio educativo y es el más indicado para valorar lo que se le ofreció.

En la actualidad, las instituciones deben no sólo tener a su alcance evaluaciones de quienes son ajenos a los procesos formativos, sino también del alumno como el principal usuario y de quien se debe recuperar las aportaciones que haga, insumos que permitan conocer el trabajo formativo, con respecto a lo que se hace y la manera como se hace, para con ello facilitar la toma de decisiones académicas que ayuden al aseguramiento de la calidad.

El objetivo fundamental de la presente propuesta es proponer un modelo de evaluación de la calidad, aplicable a las Instituciones de Educación Superior, en el que se tome en cuenta al estudiante como el principal elemento del proceso educativo y de quien se recupere su cualificación respecto a la institución y el programa formativo, con vistas a facilitar la toma de decisiones que generen ventajas competitivas, mejora de las acciones educativas y garantía de la excelencia y calidad académica.

Para lograr lo anterior, se debe considerar un esquema que contempla dos dimensiones y una serie de categorías, a fin de realizar una evaluación en forma interna, tanto de la institución como del programa de estudios que se pretenda evaluar.

Es decir, el modelo incorpora dos dimensiones, la ideal y la real, desde las cuales se puede contrastar las expectativas planteadas en los documentos educativos, con la realidad expresada por el alumno, producto de su experiencia con la institución y el programa educativo.

Por dimensión se hace referencia a la dirección desde la cual se debe enfocar la evaluación a fin de obtener lo que institucionalmente está plasmado por escrito (ideal) y la percepción que considera el alumno obtuvo en su formación académica (real), dimensiones que se contrastan por cada categoría propuesta, a fin de obtener de esa manera la perspectiva del estudiante.

La parte institucional se puede evaluar a través de las categorías referidas al aspecto académico, administrativo, técnico e infraestructura, propuestas por el Sistema de Universidad Virtual de la Universidad de Guadalajara, en México, y lo correspondiente al plan de estudios, con el perfil de egreso de dicho proyecto curricular, donde se expresan los conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes por lograr en los sujetos que se pretenden formar.

Conviene precisar que la dimensión ideal contempla la serie de expectativas educativas que se desprenden de un proyecto educativo, así como del perfil de egreso según el programa formativo, y la dimensión real es aquel dato, opinión, punto de vista manifestado verbalmente a través de la entrevista abierta que le dirige el jurado de titulación, al egresado al momento de obtener el grado ya sea de licenciatura o posgrado.

A continuación se presenta el esquema general de evaluación, mismo que ejemplifica la dimensión ideal y real desde las cuales se realiza la contrastación evaluativa, en función de cada una de las categorías tanto institucionales como del perfil de egreso del proyecto curricular.

MODELO DE EVALUACION INTERNA

<i>DIMENSION IDEAL</i> (Expectativas) plasmadas en	<i>CATEGORIAS INSTITUCIONALES</i>	<i>DIMENSION REAL</i> (Percepción) del estudiante
---	--	--

documentos institucionales.		
	ACADEMICO	
	ADMINISTRATIVO	
	TÉCNICO	
	INFRAESTRUCTURA	
	CATEGORIAS DEL PERFIL DE EGRESO	
	HABILIDADES	
	CONOCIMIENTOS	
	APTITUDES	
	ACTITUDES	

Vizcaíno, 2010.

El anterior modelo, requiere de la aplicación de una serie de acciones metodológicas para su implementación, que incluyen actividades previas, durante y posterior a su implementación, mismas que son meramente orientadoras para el proceso de aplicación, desarrollo y consolidación de este modelo evaluativo al interior de la institución y el programa educativo.

Acciones previas a la implementación del modelo:

- Dar a conocer el modelo de calidad a toda la comunidad educativa, en especial al personal académico y administrativo.
- Generar una cultura de evaluación interna en la institución, donde el interés fundamental sea ofrecer servicios educativos de calidad.
- Conformar un equipo de trabajo que impulse el modelo de evaluación de la calidad en la institución, quien será el responsable de la instauración, desarrollo y consolidación del mismo, para obtener y asegurar los resultados esperados.
- Involucrar al Comité de Titulación de la institución educativa a fin de contar con el apoyo y facilidades para la obtención de la información.
- Capacitar en el manejo de la entrevista y levantamiento de datos etnográficos al equipo y comité de titulación, así como al personal docente que participe en los procesos de titulación de la institución.

Acciones necesarias durante la implementación del modelo de evaluación:

- Contar con la presencia del etnógrafo, en cada acto de titulación a fin de que registre toda aquella información que se genere durante la titulación.
- Disponer de los mecanismos administrativos suficientes para llevar a cabo la observación y notas de campo en cada acto de titulación que se realice en la institución.
- Acudir el etnógrafo junto con el tribunal correspondiente a la titulación, el día y hora programados para tal fin.
- Definir claramente la participación del jurado en la titulación, (presidente, secretario y vocales) y determinar que el etnógrafo tiene acceso al escenario estudiado para levantar el registro de lo que acontezca en el acto.
- El jurado de titulación, efectuará los cuestionamientos que considere convenientes para retroalimentar al programa educativo y la institución, mediante la técnica de la entrevista.
- Al realizar la entrevista, esta debe ser abierta, para obtener la mayor información posible del entrevistado y no limitar su capacidad de expresión.
- Elaborar un registro etnográfico por cada acto de titulación desarrollado, mediante grabación de audio o manuscrito.
- En caso de ser manuscrito, el etnógrafo debe cuidar registrar todo lo que suceda durante el acto, señalando personas que intervinieron, cuestionamientos planteados por el tribunal de la titulación y las respuestas que se hayan otorgado por el estudiante.
- Disponer de material, espacio, equipo y personal para llevar el control y registro de las notas de campo elaboradas.

Acciones posteriores para extraer la información cualitativa y cuantitativa:

- Efectuar la transcripción del registro etnográfico levantado en la titulación, cuidando de no omitir datos e información obtenida.
- Las transcripciones se convierten en texto, organizando las mismas por orden cronológico según se efectuaron las titulaciones.

- Se recomienda ya sea en forma anual o bianual, desarrollar el análisis de la información registrada.
- Tener claridad de las categorías y variables expresadas por escrito en los documentos institucionales, mismos que son la dimensión ideal desde la cual se establecen los aspectos de la evaluación
- Una vez reunidos los datos para el análisis, utilizar la técnica de análisis de contenido en la información convertida en texto, a fin de iniciar el proceso de sistematización de la información, a través de la cual se acerca a la dimensión real, expresada por los estudiantes en su titulación.
- Elaborar un cuadro de concentración de la información, en función de las categorías y variables del estudio de investigación, donde se concentre la dimensión ideal y la real.
- Identificar en los textos, todas aquellas aportaciones, opiniones o puntos de vista que tienen que ver con las categorías y las variables respectivas.
- Para facilitar la selección de la información, conviene determinar colores específicos para separar así los datos en función de cada categoría del estudio.
- Realizar el proceso de codificación de los datos mediante la agrupación de opiniones vertidas por el estudiante, por cada categoría y variable de evaluación.
- Elaborar una base de datos para ir concentrando la información agrupada por categorías y variables.
- A través del programa estadístico SPSS, desarrollar las tablas y gráficas de resultados, por categoría.
- Efectuar el análisis de la información y la interpretación de los datos obtenidos.
- Estructurar las conclusiones por categoría analizada
- Elaborar y presentar un informe de resultados del estudio
- Retroalimentar al programa y la institución con base en los resultados de la investigación.
- Propiciar la toma de decisiones que ayuden a mantener o garantizar la calidad del programa educativo y la institución.
- Evaluar el proceso evaluativo y corregir las fallas que se generen en su aplicación, para garantizar la obtención de resultados.

Conclusiones

El aplicar este modelo de evaluación interna que se propone para las instituciones de educación superior y el programa de estudios, se busca básicamente obtener los siguientes resultados:

Obtener los insumos que permitan garantizar la calidad educativa de la institución y la excelencia académica de un programa de estudios.

La toma de decisiones que se realice por las autoridades académicas coadyuve a cuidar, mantener y mejorar constantemente el plano académico, administrativo y la parte técnica y de infraestructura, para el logro de los objetivos educativos.

Dar a conocer a la comunidad académica y autoridades, los resultados del estudio, donde se presente la opinión de los alumnos respecto del quehacer académico, para fortalecer al programa y la institución.

Impulsar acciones participativas y garantizar que tanto la planeación y evaluación sean procesos abiertos e integrales en la aplicación del modelo de evaluación.

Lograr que en las instituciones existan evaluadores expertos en el campo de la educación, cuyos instrumentos y mecanismos utilizados generen información acerca de la realidad educativa de los programas y las instituciones.

El proceso de titulación, se constituya en una oportunidad para evaluar, tanto a las instituciones, como los proyectos curriculares de educación superior.

Con la información que se obtenga, las autoridades puedan guiar el futuro hacia la calidad y mejora continua de las instituciones y sus programas académicos.

A través de las autoridades e instancias académicas, se establezca una política educativa en la que se impulsen acciones que permitan evaluar y mejorar las funciones académicas.

El modelo de evaluación sea una alternativa metodológica a través de la cual se mejore la educación universitaria.

Bibliografía:

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.

(2002). *Indicadores de calidad para la educación a distancia. Reporte preliminar*. Cozumel, Q.Roo.: ANUIES Consejo Regional Centro-Sur.

----- (2006). *Consolidación y avance de la Educación Superior en México*,

elementos de diagnóstico y propuestas. México, D.F.: ANUIES.

Bardisa, R. T.(2005). La evaluación de la calidad de la UNED en el marco de la convergencia europea. *Congreso sobre Calidad y Acreditación Internacional en Educación Superior a Distancia.* Loja, Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja.

Pancorvo, J. (2003). Calidad en salud. Calidad del servicio. *Revista Gerencia en Salud . 2(5).*

Sanjurjo, L. & Vera,M.T. (2003). *Aprendizaje significativo en los niveles medio y superior.* Rosario, Argentina: Homo Sapiens.