

DIMENSIONES QUE EVALÚAN LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Leticia Andrea Morales Sánchez

ESIQIE

*Instituto Politécnico Nacional
lamoraless@outlook.com*

Virginia Morales Sánchez

UPIICSA

*Instituto Politécnico Nacional
vmoraless31@outlook.com*

Saúl Holguín Quiñonez

*Universidad Autónoma Metropolitana, Azcapotzalco
shq@gmail.com*

Abstract

Se realizó una revisión bibliográfica de las diferencias en las dimensiones para evaluar la calidad de la educación a nivel superior que se han realizado en diferentes universidades en Latinoamérica. Se encontró una evolución de éstas ya que inicialmente se sustentaban en la dimensión financiera, posteriormente en la competencia y finalmente en la satisfacción de los estudiantes en el conocimiento.

Palabras clave: dimensiones, calidad de la educación superior:

En las dos últimas décadas se hace visible la intención de garantizar la calidad de las instituciones de educación superior, es por esta razón que las administraciones introducen sistemas de calidad acordes a las concepciones actuales que se encuentran presentes en términos de las políticas de educación.

Históricamente la calidad en educación es un concepto

multidimensional y dinámico del siglo XX (Cruz, 2009) que ha ido evolucionando, en función de los intereses de los agentes involucrados en diferentes periodos, lo que convierte a la calidad en una construcción social. Donde la calidad se vincula a una gran cantidad de dimensiones, categorías e indicadores que dan cuenta de la excelencia de la formación de los egresados de las instituciones a nivel superior. En sus inicios la calidad de la

educación se consideraba inherente a la tradición del centro educativo, la exclusividad de su planta docente y su infraestructura (Cruz, 2009).

Posteriormente diferentes autores consideraron que en la evaluación de la calidad de los centros educativos a nivel superior, se debería otorgar gran importancia a los indicadores referentes a los recursos materiales, entre los que estaban la inversión que se deroga por la formación del alumno y la infraestructura con que cuenta el centro educativo, ya que consideran que con estos, se establece la relación entre la eficacia y la eficiencia (Daza, Rodas, Roza, & Silva, 2008).

Para otros autores la calidad está directamente relacionada con la pertinencia, por lo que debe ser abordada desde la universidad y al mismo tiempo desde la sociedad (Cruz, 2009). También, se asoció directamente a la calidad el indicador de la competitividad, en el sobre entendido de que la competencia es parte de la calidad.

A continuación, se revisa la propuesta algunos autores, acerca de las dimensiones, categorías e indicadores que deben considerarse para evaluar la calidad para la educación superior.

Iniciamos con la propuesta de Cruz, quien propone doce dimensiones:

1.- Institución, (indicadores; misión, visión y liderazgo, plan organizacional, gobernanza y rendición de cuentas)

2.-Diseño y características de los programas académicos, (indicadores: pertinencia, objetivos, estructura del programa, actualización y perfil del egresado.

3.-Políticas de admisión, orientación y apoyo al estudiante, (indicadores; políticas y procedimiento de acceso, atención a la diversidad, servicios de orientación y apoyo al estudiante, actividades extraescolares, equidad, becas y apoyos financieros.

4.-Recursos humanos, (indicadores para personal docente; políticas de acceso y promoción, formación continua y evaluación), (indicadores para personal administrativo; políticas de acceso y promoción, formación continua y evaluación

5.- Estrategias del proceso de enseñanza aprendizaje, (indicadores; metodologías alternativas centradas en el alumno, (trabajo en equipo, estimulación de la creatividad y el pensamiento crítico, fomento de la reflexión y el autoaprendizaje, desarrollo del pensamiento sistémico y un enfoque holístico, formación en procesos participativos para la toma de decisiones responsables, adquirir conciencia de los desafíos que plantea la globalización, respeto al medio ambiente, la diversidad cultural y la cultura de paz, y finalmente, espacios de educación no formal). Actividades de vinculación al entorno empresarial y social a través de programas de servicio social, prácticas empresariales,

proyectos de investigación sobre necesidades reales del entorno).

6.-Recursos para el aprendizaje, (indicadores; acervo bibliográfico, diseño y actualización de material propio, tecnologías de información y comunicación).

7.- Infraestructuras, (indicadores: laboratorios, bibliotecas, aulas, centros de cómputo y servicios generales y áreas comunes).

8.-Investigación, (indicadores: promoción de la investigación, investigación de problemas locales, participación de profesores y estudiantes y difusión y transferencia de resultados).

9.- Vinculación con el entorno, (indicadores: dar respuesta a prioridades y necesidades emergentes del entorno, (servicios comunitarios, participar activamente en la solución de tensiones locales, programas de capacitación, vinculación con el sector productivo, participación en la definición de políticas de desarrollo local, evaluación de los servicios y programas).

10.- Resultados, (indicadores: satisfacción del estudiante, calidad del primer empleo obtenido, seguimiento del desarrollo profesional de los egresados y reconocimiento externo).

11.- Sistema de garantía de la calidad, (indicadores: autoevaluación, compromiso con la mejora, información pública).

12.- Prácticas innovadoras.

Otra propuesta para evaluar la calidad de las universidades es la de Palacios, cuyo modelo se realiza con la premisa de que las universidades pongan especial atención a sus políticas de calidad y al análisis de los resultados de los procesos y subprocesos respecto a las funciones, e incluyendo la participación de la comunidad. Esta propuesta se sustenta en documentar los criterios para la evaluación de la calidad mediante procedimientos, manuales, normas fichas, procesos, diagramas de flujo, etc., con el fin de dar soporte a la evaluación y mejora del centro educativo. Este autor considera que la educación superior está conformada por organizaciones que pueden considerarse como un conjunto de procesos y simplifica a los procesos como acciones definidas que pretenden satisfacer los objetivos de la educación superior en cada institución.

Propuesta del mapa de procesos a evaluar la calidad de la educación superior (Palacios, 2013):

1.- Procesos estratégicos, que involucran la planeación institucional, sistema de reclamaciones y evaluación y auto evaluación.

2.- Procesos de misión que tienen contemplado: la gestión de admisiones y registro académico, formación académica de los estudiantes, investigación, la gestión de programas académicos, pertinencia e impacto social, gestión del talento humano, docente y el bienestar universitario

3.- Proceso de apoyo; sistema de reclamaciones, recursos de apoyo

académico y planta física y gestión financiera y presupuestaria.

Para Palacios, “La calidad de la educación superior en perspectiva comparada: Propuesta de un modelo de autoevaluación dentro del sistema de garantía interna de calidad de las universidades” se proponen siete categorías con sus indicadores evaluar la calidad de las instituciones a nivel superior. Cabe mencionar la importancia que el autor da a las categorías referentes a los estudiantes y profesores, y a los procesos académicos que son desglosados con numerosos e importantes indicadores (Palacios, 2013). Este autor propone las siguientes categorías e indicadores:

1.- Misión: (Indicadores: Proyecto Educativo Institucional, Proyectos Educativos de Programas Académicos, Relevancia académica y pertinencia social de los programas)

2.- Estudiantes y docentes: (Indicadores: mecanismos de ingreso para estudiantes, número y calidad de los estudiantes admitidos, permanencia y deserción estudiantil, participación en actividades de formación integral de estudiantes, reglamento estudiantil, selección y vinculación de docentes, profesoral, número, dedicación y nivel de formación de los profesores, desarrollo docente, interacción con las comunidades académicas, estímulos a la docencia, la investigación, la extensión y a la cooperación internacional, producción de material docente, remuneración por méritos.

3.- Procesos académicos: (Indicadores: integralidad del currículo, flexibilidad del currículo, interdisciplinariedad, relaciones nacionales e internacionales de los programas, metodologías de enseñanza-aprendizaje, sistema de evaluación de estudiantes, trabajos académicos de los estudiantes, evaluación y autorregulación de los programas académicos, formación para la investigación, compromiso con la investigación, extensión y proyección social, recursos bibliográficos, recursos informáticos y de comunicación, recursos de apoyo docente.

4.- Organización, administración y gestión: (indicadores: organización, administración y gestión del programa, sistemas de comunicación e información, dirección de los programas académicos, promoción de los programas académicos).

5.- Bienestar institucional: (indicadores: políticas de bienestar institucional, programas de bienestar universitario).

6.- Egresados: (indicadores: influencia de los programas en el medio, seguimiento a los egresados, impacto de los egresados en el medio social y académico).

7.- Recursos físicos y financieros: (indicadores: recursos físicos, presupuesto asignado a los programas, administración de los recursos).

En la investigación de Hasan, las dimensiones más importantes que integran las principales dimensiones fueron: 1.- Información de carácter general sobre el alumnado, 2.- Calidad institucional, 3.- Plan de estudios, 4.- Profesorado, 5.-

Resultados de aprendizaje, 6.- Orientación del alumnado hacia la enseñanza, 7.- Satisfacción personal. (Hasan, 2013).

Su propuesta de dimensiones, variables e indicadores es la siguientes:

1.- Información de carácter general sobre el alumnado, a.-Variables personales de identificación: 1. Sexo 2. Edad

b. Socioeconómico familiares indicadores: 3. Estudios del padre 4. Estudios de la madre 5. Profesión del padre 6. Profesión de la madre 7. Residencia habitual del alumno/a durante el período de estudios 8. Ocupación habitual del alumno/a durante el período de estudios

c. Variables académicas de clasificación en la universidad indicadores: 9. Curso 10. Titulación 11. Área científica de la titulación 12. vía de ingreso de la universidad

d. Variables motivacionales, indicadores: 13. Motivos de elección de carrera

e. Variables relacionadas con el rendimiento académico indicadores: 14. Rendimiento medio en la etapa secundaria 15. Rendimiento medio en la universidad

2. Calidad institucional.

f.- Recursos materiales e infraestructura de la universidad indicadores: 16. Adecuación de los equipamientos y medios audiovisuales, 17. Adecuación de los materiales bibliográficos, 18. Adecuación del mobiliario a las actividades de aula, 19. Comodidad del

mobiliario de las aulas, 20. Adecuación de la infraestructura de las aulas, 21. Adecuación del tamaño de las aulas, 22. Aislamiento de ruidos en las aulas, 23. Aire acondicionado y calefacción, 24. Adecuación de la luz de las aulas.

g. Servicios para universitarios para definir el grado de utilización de los siguientes servicios ofrecidos por la universidad indicadores: 25. Servicio de educación física y deporte, 26. Servicio de información al estudiante 27. Secretaria virtual 28. Servicio de idiomas, 29. Aula virtual, 30. Servicios bibliotecarios 31. Servicio de Informática 32. Servicio de atención psicológica 33. Servicio de alojamiento. 34. Servicio de prácticas y empleo. 35. Servicio de relaciones internacionales. 36. Servicio de reprografía. 37. Servicio de Prevención de Riesgos y Formación 38. Servicio de Protección Ambiental.

3. Plan de estudios

h. Objetivos del plan de estudios indicadores: 39. Publicidad de los objetivos del programa, 40. Claridad de los objetivos del programa, 41. Coherencia entre el plan de estudios y la denominación del título, 42. Adecuación del contenido del plan de estudios con las competencias a adquirir por el alumnado, 43. Claridad de los efectos profesionales de la titulación, 44. El plan de estudios fomenta y apoya los valores democráticos.

i. Justificación del título indicadores: 45. Adecuación del título con las demandas académicas y las necesidades de la

sociedad y el mercado laboral a nivel nacional e internacional global.

j. Acceso y admisión del alumno indicadores: 46. Claridad de los criterios de admisión del título, 47. Coherencia entre los criterios de admisión del alumno en la titulación con el ámbito temático del título.

k. Planificación del título indicadores: 48. relevancia entre las asignaturas teóricas y las asignaturas prácticas del plan de estudios, 49. Adecuación de la distribución de los créditos a largo del plan de estudios, 50. Suficiencia de los recursos humanos para llevar a cabo el plan de estudios, 51. Adecuación de los recursos humanos para llevar a cabo el plan de estudio.

4. Personal académico:

l. Planificación de la enseñanza indicadores: 52. Claridad en la definición de la guía docente, 53. Capacidades del profesorado para planificar las actividades académicas de manera detallada, 54. Adecuación de las referencias bibliográficas elegidas por el profesorado para facilitar la comprensión de las asignaturas, 55. Planificación de las horas de tutorías presenciales, 56. Planificación de las horas de tutorías virtuales, 57. Coordinación actividades teóricas, 58. Coordinación las actividades prácticas, 59. Cumplimiento de los horarios de tutoría, 60. Cumplimiento de los objetivos planteados en el programa.

m. Metodología docente, indicadores: 61. Claridad de la manera en la que el profesorado explica los contenidos de las

asignaturas, 62. Interés mostrado por el desempeño de sus estudiantes, 63. Atención a las diferencias individuales de los estudiantes, 64. Relaciones personales de respeto con el alumnado, 65. Fomento de la participación estudiantil en clases y otras actividades, 66. Empleo de las tecnologías en el proceso de enseñanza, 67. Adecuación de los métodos docentes (Clases teóricas, Clases prácticas, Seminario– taller, Tutorías, Estudio y trabajo autónomo individual, Estudio y trabajo en grupo), 68. Orientación al alumnado en las horas de tutorías presenciales, 69. Orientación al alumnado en las horas de tutorías virtuales.

n. Evaluación, indicadores: 70. Uso evaluación inicial, 71. Coherencia entre los exámenes con la programación de las asignaturas, 72. Diversidad en los tipos de evaluación (pruebas orales, pruebas de respuesta corta, pruebas de respuesta larga, pruebas objetivas, pruebas de ejecución de tareas reales y/o simuladas, trabajos y proyectos, informes y memorias prácticas, escalas de actitudes, sistemas de auto evaluación y técnicas de observación). 73. Relevancia entre la calificación obtenida en las pruebas de evaluación y el esfuerzo realizado, 74. Grado de concordancia entre los exámenes y los contenidos fundamentales de la asignatura.

o. Competencias docentes, indicadores: 75. Conocimiento del área de estudio, 76. Capacidad de adaptarse nuevas situaciones, 77. Capacidad de crear cosas nuevas, 78. Experiencia en el área estudio, 79. Capacidad de plantear, controlar, organizar y tomar decisiones en el aula, 80.

Capacidad de trabajar en grupo 81. Habilidad de relacionar la teoría y la práctica, 82. Puntualidad, 83. Capacidad de análisis y síntesis, 84. Habilidad para solucionar las dudas, 85. Capacidad de elegir el contenido adecuado al programa de la asignatura, 86. Habilidad para favorecer la participación del alumnado, 87. Habilidad para motivar y generar el interés por la asignatura.

5. Resultados formativos

p. Competencias a adquirir por el alumnado, indicadores: 88. Conocimientos básicos de la profesión, 89. Habilidad para aplicar los conocimientos a problemas prácticos del campo profesional, 90. Competencias prácticas, 91. Habilidad de liderazgo, 92. Actitudes, valores y cualidades personales específicas para la profesión, 93. Capacidad para un continuo aprendizaje, 94. Imaginación creativa, 95. Capacidad de trabajar en equipo, 96. Capacidad de organizar y planificar, 97. Capacidad de comunicación oral y escrita en la propia lengua, 98. Conocimiento de una segunda lengua, 99. Habilidad de toma de decisiones, 100. Capacidad de crítica y autocrítica, 101. Capacidad de comunicar con expertos de otras áreas, 102. Habilidad de trabajar en un contexto internacional, 103. Habilidades de investigación 104. Capacidad de adaptarse a nuevas situaciones 105. Habilidad para trabajar de forma autónoma, 106. Habilidad para diseñar y gestionar proyectos, 107. Capacidad de iniciativa y espíritu emprendedor, 108. Habilidad de búsqueda activa de empleo.

6. Orientación del alumnado hacia la enseñanza

q. Orientación del alumnado hacia la enseñanza, indicadores: 109. Claridad para el alumnado lo que debe aprender, 110. Interés del alumno para aprender, 111. Asistencia del alumnado a las clases, 112. Realización de tareas asignadas, 113. Atención de los alumnos en clase, 114. El alumno resuelve sus dudas preguntando en clase.

7. Satisfacción personal

r. Satisfacción de los estudiantes con diferentes aspectos de la vida universitaria, indicadores: 115. Satisfacción con los servicios académicos que ofrece la universidad, 116. Satisfacción con los servicios administrativos que ofrece la universidad, 117. Satisfacción con los recursos materiales e infraestructura, 118. Satisfacción con el plan de estudios, 119. Satisfacción con la actitud del personal docente, 120. Satisfacción con la evaluación realizada por el profesorado, 121. Satisfacción con las competencias adquiridas, 122. Satisfacción con la formación recibida, 123. Satisfacción con el rendimiento académico, 124. Satisfacción con la enseñanza recibida, 125. Satisfacción general con la universidad, 126 Concepto de universidad con calidad (Hasan, 2013).

Para concluir las dimensiones, categorías e indicadores en la calidad de la educación superior están encaminada al apoyo a los estudiantes con el fin de disminuir el bajo rendimiento escolar y la deserción.

Como se observa no existen directrices para garantizar la calidad de la educación, sólo existen propuestas de acercamiento para disminuir la deserción y el bajo rendimiento escolar. Sin embargo, estos contribuyen a que las administraciones vayan paulatinamente tomando acciones para alcanzar la calidad educativa de los centros escolares.

Referencias

-Cruz, L. Y. (2009). Acreditación como mecanismo Para la garantía del compromiso social de las universidades. propuesta de criterios e indicadores cualitativos. Universidad Politécnica de Cataluña, Sostenibilidad; Tecnología y Humanismi. Barcelona, España: Universidad Politécnica de Cataluña.

-Daza, C. C., Rodas, A. P., Rozo, G. A., & Silva, F. M. (2008). Estado del arte de las políticas de calidad de la educación superior a través de los conceptos de pertinencia evaluación, competencia y cobertura a partir de la ley de 1998 hasta 2008. Pontificia Universidad Javeriana , Facultad de Educación. Bogotá Colombia: Pontificia Universidad Javeria.

-Hasan, K. H. (2013). Tesis Doctoral "Construcción de un modelo de evaluación de la calidad de la enseñanza universitaria desde el punto de vista de los alumnos". Universidad de Cordoba, Facultad de Ciencias de la Educación . Cordoba, España: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Córdoba. 2013 Campus de Rabanales .

-Palacios, G. W. (2013). *Propuesta de un modelo de autoevaluación dentro del sistema de garantía interna de calidad de las universidades*. Universidad Autónoma de Madrid 2013, Departamento de Didáctica y Teoría de la Educación. Madrid España: Universidad Autónoma de Madrid.