

## Los procesos de auto evaluación como garantía de la calidad de la Educación Superior a distancia. Una experiencia de la Universidad Abierta Para Adultos, UAPA

*Eléísida Almonte, M.A.*

### **Calidad de la Educación a Distancia**

El Centro Virtual para el desarrollo de estándares de calidad para la educación superior a distancia en América Latina y el Caribe, ha adoptado dos conceptos de calidad, los cuales serán asumidos para esta reflexión. La *Organización Internacional de Estandarización, ISO 9000:2000 define la calidad*, como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

*Para el investigador* rumano, denominado el “**gurú de la calidad**” Joseph M. Juran (2001) la calidad se refiere a aquellas características del producto que se ajustan a las necesidades del cliente y por tanto le satisfacen. Calidad también significa ausencia de deficiencias y ausencia de errores que requieran rehacer el trabajo.

La calidad es un requisito cada vez más exigido en la educación a distancia, a propósito de los cuestionamientos y juicios que recibe al ser comparada con la educación presencial.

María Yee, de nacionalidad cubana, experta en educación a distancia, considera que un sistema de educación a distancia es de calidad cuando sus características hacen posible satisfacer las crecientes necesidades sociales de formación que requiere el desarrollo de la sociedad a la que sirve y al momento en que se aplica.

El Centro virtual para el desarrollo de estándares de calidad para la educación superior a distancia en América Latina y el Caribe, es un proyecto cuyo objetivo principal es el desarrollo de las bases para un sistema de estándares de calidad para programas de educación superior a distancia en América Latina y el Caribe, mediante el arduo trabajo de un numeroso equipo de expertos en educación a distancia, representantes de 25 instituciones de los sistemas educativos de nivel superior de más de 15 países de Ibero América, América Latina y el Caribe. Este centro ha desarrollado un modelo de calidad de la educación a distancia.

Este modelo se centra en dos categorías de variables fundamentales para medir la calidad de la educación a distancia, los **proceso facilitadores y los resultados**.

Los proceso facilitadores se clasifican en cinco categorías, 1) es el liderazgo y estilo de gestión que asuma la institución, 2) se refiere a las políticas y estrategias que amparan su accionar, 3) alude a las acciones orientadas al desarrollo de las personas, 4) implica los recursos y alianzas de las que dispone y 5) se refiere a los destinatarios, (estudiantes, participantes, alumnos,) y los procedimientos educativos que realiza la institución.

La variable resultados se evalúa en 4 dimensiones: los resultados en los estudiantes, los resultados en las personas, los resultados en la sociedad y los resultados en sentido global.

Este modelo de evaluación sirve de referencia para mediar la calidad de la educación a distancia a nivel regional, lo que permi-

te a las instituciones desarrollar ofertas educativas competitivas orientadas, a la internacionalización de la educación superior.

A nivel nacional, en la República Dominicana, la evaluación de la educación superior a distancia está amparada en la Ley 139-01 y en el reglamento de Educación a Distancia. La Ley 139-01, Art. 55.- establece que el Sistema Nacional de Educación Superior, debe generar una cultura que propicie y desarrolle la calidad como un proceso continuo e integral.

En el Art. 57.- establece que la calidad será valorada a partir de la calidad de los recursos humanos que ingresan al sistema, los procesos, los insumos y los resultados.

Las exigencias de la ley conllevan una serie de retos para las IES, que involucra, un efectivo liderazgo gerencial y académico, una apropiada integridad y credibilidad institucional y la disponibilidad de adecuados recursos para el mejoramiento continuo.

A raíz de lo que establecen las leyes, en la República Dominicana, la evaluación de la calidad en la educación a distancia, un proceso continuo, sistemático e integral, que puede ser cualitativo y cuantitativo, y busca determinar el logro de la pertinencia de la misión y los objetivos de la institución, el nivel de coherencia entre el desarrollo científico y tecnológico y las necesidades del País y el grado de satisfacción de los actores que intervienen en el proceso.

En otras palabras, persigue verificar el logro de la eficacia, la eficiencia y la efectividad de los procesos académicos y administrativos para la excelencia de la formación de los ciudadanos que demanda la sociedad.

En este sentido, la evaluación puede ser desarrollada desde tres enfoques que se conjugan entre sí, **como requisito oficial, con fines de acreditación y como cultura institucional.**

**La evaluación como requisito oficial o Evaluación Quinquenal**, está regulado por la Ley 139-01, sobre Educación Superior en la República Dominicana, la cual establece en su artículo 71, que las IES, deberán ser sometidas a un proceso de evaluación institucional cada cinco años, como un mecanis-

mo de asegurar el cumplimiento de las normativas oficiales de Educación Superior.

Esta evaluación es imperativa para organismos reguladores de la Educación Superior.

Los propósitos de la evaluación quinquenal se centran en:

- a) Contribuir con el desarrollo y el mejoramiento cualitativo del sistema y de las instituciones que lo conforman;
- b) Garantizar la pertinencia, la eficacia y la eficiencia de la educación superior y de las actividades de ciencia y tecnología.
- c) Velar para que la educación superior ofrezca respuestas a las demandas y necesidades de formación de recursos humanos de la sociedad.
- d) Garantizar el cumplimiento de la presente ley y de los reglamentos que la complementan.
- e) Mantener informada a la sociedad sobre el desempeño de las instituciones que integran el sistema.
- f) Utilizar los resultados en la definición de políticas dirigidas al fortalecimiento del Sistema Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología.

Como es obvio, los propósitos de la evaluación quinquenal, implican que las IES hagan un análisis de su situación de cara a la calidad. No obstante ésto no garantiza, que al evaluarse, lo hagan con una visión y actitud autocrítica y reflexiva.

La evaluación reglamentada y dirigida por los organismos reguladores, tiene sus ventajas, entre las que se pueden señalar:

- a) Conduce a una mayor y mejor regulación y autorregulación por parte del Sistema de Educación Superior
- b) Permite establecer pautas para orientar el desarrollo institucional a la búsqueda permanente de la calidad.
- c) Genera información pública que ayuda a mejorar la transparencia de la gestión universitaria.

**La evaluación para la acreditación**, como su nombre lo señala, es un proceso voluntario, cuya finalidad es obtener un reconocimiento social con el cual se da fe pública de los méritos y el nivel de calidad de la institución, de un programa, de alguna

de sus funciones o de sus elementos constitutivos. Así lo establece la Ley 139-01 en su Artículo 78.

Los propósitos de la evaluación para la acreditación son:

- a) Servir como mecanismo de rendición de cuentas ante la sociedad
- b) Formar en las instituciones una cultura de evaluación
- c) Informar a la sociedad sobre el quehacer de las instituciones
- d) Procurar la idoneidad, la credibilidad y la solidez de las instituciones

Obtener una acreditación le permite a una IES, entre otros beneficios, la posibilidad de expandirse tanto a nivel local como a nivel regional e internacional, dado que al cumplir con parámetros de calidad, genera altos niveles de confianza en la sociedad, al tiempo que vende una imagen atractiva para cualquier persona interesada.

**Francisco Marcellán Español**, Director de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación,(ANECA), febrero 2006, refiere que el concepto de acreditación de programas, servicios o instituciones, habitualmente es definido como “una constatación pública de que existe una cierta calidad básica soportada en estándares o criterios predeterminados, transparentes y aceptados ampliamente”

Las ideas de Marcellán sugieren que desde el momento en que una institución solicite una evaluación a un organismo de acreditación, pondrá todo su empeño para alcanzar los estándares mínimos requeridos, que le garanticen dicho reconocimiento. Esas acciones, de hecho, conducen a la calidad, sin embargo, el motivo de la evaluación continua siendo de naturaleza extrínseca, dado que las finalidades que la orientan están centradas en aspectos externos.

La Universidad Abierta para Adultos, UAPA, en sus 13 años de existencia, ha mostrado una actitud abierta a la evaluación de la SEESCYT y se ha sometido a procesos de auto evaluación para la acreditación, lo que ha contribuido en gran medida al crecimiento y la aceptación social que ha tenido.

Es importante destacar que estas experiencias de evaluación han sido desarrolladas con un alto grado de participación de todos los miembros de la institución, con total transparencia, responsabilidad y especialmente con unos niveles muy altos de reflexión y autocrítica.

La razón por lo que para la UAPA, la evaluación no resultara un proceso traumático, ni estresante, es porque durante sus 13 años de vida, la Institución ha desarrollado un sistema permanente de autoanálisis reflexivo y conciente de todo su espectro institucional. Siempre con el objetivo de ofrecer a la sociedad una opción educativa con alto niveles de calidad, centrado en unos principios y valores morales y éticos, siempre de cara al tiempo presente y futuro.

**La evaluación como cultura institucional**, desde una perspectiva proactiva, es una decisión voluntaria que se realiza con la finalidad de asegurar el logro de las metas institucionales. Permite a la institución, verificar y corregir las debilidades o factores que impiden el logro de dichas metas. Del mismo modo habilita a la institución para identificar su fortaleza y buena práctica, que deben ser permanentemente reforzadas.

Para lograr una cultura de evaluación se requiere de autocrítica, madurez institucional y lógicamente una gran inversión económica.

La autocrítica, es necesaria porque cuando se asume una cultura de evaluación, los procesos evaluativos no responden a parámetros establecidos por otros, no se busca impresionar ni ganar un crédito social. Se hace con la única intención de encontrar las fallas y corregirlas, por lo que no hay necesidad de ocultar detalles o invertir dinero para cumplir con ciertos estándares.

La madurez institucional es indispensable, debido a que, por naturaleza, el ser humano tiende a pensar que lo que hace es lo correcto, por lo que se requiere de mucha conciencia para reconocer cuando se está haciendo algo equivocadamente y se deben reencauzar las acciones para el logro de lo que se desea.

La inversión económica, es uno de los principales componentes de la evaluación, tanto por lo que envuelven los procesos en si

mismos, como lo que implica el afrontamiento de los resultados para la implementación de acciones de mejoras y adecuaciones.

La UAPA confiere suma importancia al asumir una cultura de evaluación, tanto así, que tiene definidos con precisión los criterios y procedimientos que se han de aplicar para evaluar cada proceso que se realizan.

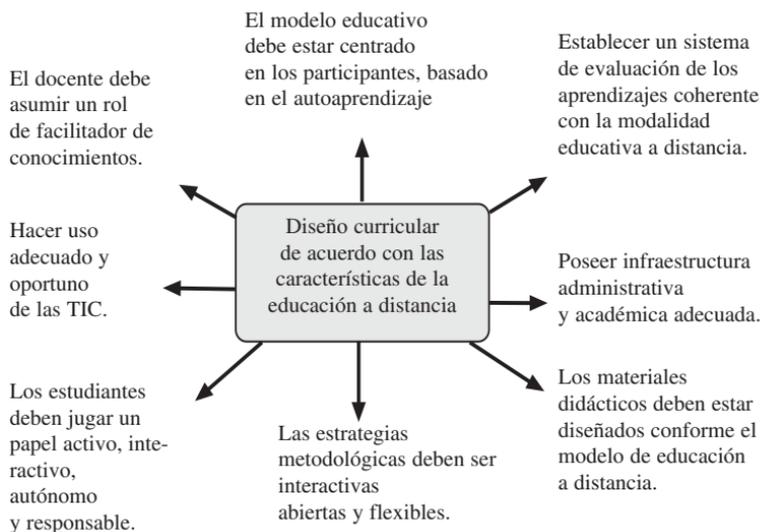
- El Art. 134. de los Estatutos de la UAPA establece que para garantizar el logro de los propósitos, fines y objetivos institucionales, se evaluarán periódicamente el rendimiento académico de los participantes, la labor académica de los facilitadores, la docencia, los planes de estudios, los estamentos organizacionales y la Universidad en su totalidad.
- En el Art. 140. del mismo documento expresa que la evaluación institucional se llevará a cabo ordinariamente cada cinco(5) años y extraordinariamente cuantas veces fuere necesario.

Dispone de un reglamento para la evaluación de los docentes y un reglamento de evaluación institucional, donde se establecen con claridad, tanto los criterios como los procedimientos que se aplican en los procesos.

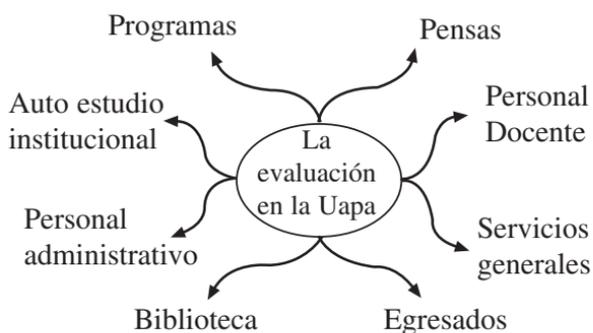
Cuenta además con una serie de políticas y manuales de procedimientos en los que se especifican criterios, mecanismos y parámetros de acción de cada componente, unidad y proceso. Dichos documentos, derivan de la filosofía, los objetivos y la misión y visión de la Universidad, constituyéndose en los parámetros en base a los que serán evaluados.

Con esta cultura de evaluación la UAPA, busca además de cumplir con lo que le exigen las normativas oficiales, lo establecido, tanto en la ley 139-01, como en el Reglamento de las instituciones y programas de Educación a Distancia.

El reglamento de las instituciones y programas de educación a distancia establece que las IES a distancia o que impartan programas a distancia en la República Dominicana, deberán ostentar la oferta de un diseño curricular de acuerdo con las características y exigencias de la educación a distancia.



UAPA evalúa sistemáticamente todos sus elementos y procesos, académicos y administrativos.



Asumir una cultura de evaluación trae consigo una serie de ventajas, para la UAPA, pues los resultados de las evaluaciones, le han permitido producir cambios importantes:

- En sus planes y programas de estudio.
- En el sistema de evaluación de los aprendizajes.
- Cambios en su estructura organizacional académica y de gestión.
- En su programa de formación y capacitación de los facilitadores.
- En los procesos de gestión académica y administrativa.
- Mejoras infraestructurales
- Cambios en los procesos del registro académico,
- Cambios en la duración del tiempo destinado a las diferentes asignaturas.

Ha sido un mecanismo apropiado para en su momento tomar decisiones oportunas, como:

- Priorizar el desarrollo de medios didácticos propios, en especial, manuales y guías didácticas.
- Designar el personal requerido en diversas circunstancias.
- Adecuar documentos y normativas.
- Readecuar la infraestructura tecnológica de apoyo a la gestión y a la docencia.

En fin, el propio sistema de evaluación institucional en UAPA es, permanentemente, autoevaluado y como consecuencia modificado, con la finalidad de hacerlo cada vez más efectivo y pertinente.

Como resultado de su propia experiencia institucional, la Universidad Abierta para Adultos puede asegurar que asumir una cultura de autoevaluación es un medio eficiente para lograr la excelencia institucional.

## Bibliografía

1. Joseph M. *Juran*, Pedro Ibarra Güell, Editora McGraw-Hill Interamericana, España, 2001.
2. Marcellán Español, Francisco *Acreditación de instituciones vs titulaciones*. Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. España, 2006.
3. Rubio Gómez, Maria José, *Memoria del centro Virtual de Estándares de Calidad para la Educación a Distancia en América Latina*. Universidad Técnica particular de Loja, Ecuador, 2005.
4. Secretaria de estado de Educación Superior Ciencia y Tecnología, República Dominicana, Ley 139-01, Art. 55. Editora Impresel. Santo Domingo. 2001.
5. Secretaria de estado de Educación Superior Ciencia y Tecnología, *Reglamentó de las Instituciones y Programas de Educación a Distancia*. Editora Impresel. Santo Domingo, República Dominicana. 2007
6. Universidad Abierta para Adultos, *Compendio de Reglamentos y Políticas institucionales de la UAPA*. Ediciones UAPA, Santiago, República Dominicana. 2005.
7. Universidad Abierta para Adultos, *Estatutos de la UAPA*. Editora Búho, Santo Domingo, República Dominicana. 2006.
8. Universidad Abierta para Adultos, *Reglamento Académico de la UAPA*. Editora Búho, Santo Domingo, República Dominicana. 2005.
9. Universidad Abierta para Adultos, *Reglamento de Evaluación Institucional de la UAPA*. Editora Búho, Ediciones UAPA, Santiago, República. 2004.
10. Yee, María. *La educación a distancia como factor de integración iberoamericano*, Revista Iberoamericana de Educación Superior a Distancia, ISSN Vol. 7, Nº. 3, 1995.