

**Autora: María Soledad Lauria, Licenciada en Gestión Educativa UDE**

Artículo publicado en el ejemplar número 9 de la revista "Diagonal al Este". Disponible en:  
<http://dspace.biblio.ude.edu.ar:8080/xmlui/handle/123456789/72>

## **LA AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE ACREDITACIÓN DE LAS INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS: UN ANÁLISIS DESDE LA GESTIÓN DE CALIDAD DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA**

El artículo aborda la problemática de la **autoevaluación institucional** con fines de acreditación en una universidad privada de la ciudad de La Plata, entendiendo que la adecuada fundamentación y concepción de la autoevaluación, es decisiva para generar la capacidad de respuesta institucional necesaria que permita enfrentar los desafíos actuales de la educación superior de nuestro país.

La Universidad del Este de la ciudad de La Plata que se constituye en nuestro objeto de estudio, de manera permanente viene creando espacios para la reflexión y el mejoramiento continuo del quehacer académico. Dentro de este accionar se inscribió en el proceso de autoevaluación institucional a los fines de su acreditación

Los procedimientos realizados en la autoevaluación para recabar la información se consideran de gran importancia para el presente trabajo. Esto permitió enjuiciar a la Institución, dado que el funcionamiento eficaz y eficiente de la misma descansa en gran medida en las acciones de evaluación que en ella se realicen, pues los resultados que arrojen dichos procesos permitirán tomar decisiones de diversa índole, hacia la mejora continua.

El acto complejo de **enjuiciar la calidad** de los resultados obtenidos en las distintas acciones institucionales, ocupa actualmente un lugar preponderante en los planes y programas de desarrollo de las instituciones universitarias de educación superior. La importancia atribuida a la evaluación es porque resulta un elemento infaltable para el éxito de la misión de las universidades, además de un medio para recuperar la credibilidad ante la opinión pública. (Senlle y Gutiérrez, 2007) La relevancia de este artículo se centra en la preeminencia del problema objeto de estudio dado que la evaluación de la calidad se ha consolidado como un proceso

central de los sistemas universitarios a escala internacional, en las nuevas relaciones entre el estado, el mercado y la sociedad y al interior de las universidades

Uno de los más importantes desafíos para la educación superior de esta nueva era es la intensa competencia muy ligada a los resultados en calidad de la educación en estas instituciones; se suma a esto las exigencias del Estado respecto de hacer cumplir los estándares que garanticen dicha calidad. Nuevos organismos de control estatales garantizan la acreditación del funcionamiento de las instituciones de nivel superior a través de procesos evaluativos en todas sus gestiones administrativas y docentes. (Senlle y Gutiérrez, 2007)

El análisis de estos procesos permite relevar la información pertinente a los fines de conocer y comunicar ese estado de situación que permita generar acciones para continuar o corregir en casos necesarios los aspectos fundamentales para la optimización de la gestión institucional.

En la investigación abordada como un **estudio de caso** considerando el proceso de autoevaluación que realizó la Universidad del Este, no se pretendió llegar a la toma de decisiones, sino desvelar y comprender la importancia que se le otorga a la autoevaluación con fines de acreditación, señalando aquellos aspectos que aparecen como significativos o relevantes y que pueden aportar al campo de la gestión institucional en materia de calidad, facilitando la toma de decisiones institucionales.

### **Contextualización**

La evaluación de la calidad en la educación universitaria constituye un tema clave en la agenda de reformas que hacia mediados de 1980 comienzan a implementarse para este sector en casi todas las regiones del mundo.

Es así que el objeto de la evaluación institucional, de acuerdo con lo definido en la Ley de Educación Superior (LES), consiste en analizar los logros y dificultades de las instituciones en el cumplimiento de sus funciones, así como en la toma de decisiones sobre medidas para su mejoramiento. La acreditación de carreras de grado de interés público y las de posgrado se realiza en base a estándares previamente definidos por el

Ministerio de Educación en acuerdo con la CONEAU y el Consejo de Universidades; es decir, se privilegia un enfoque de evaluación único para el aseguramiento de la calidad.

La nueva agenda de la educación universitaria ha sido el producto de distintos factores políticos, sociales y económicos que han llevado a revisar el vínculo entre el Estado, las universidades y la sociedad civil. La evaluación se presentó como un instrumento adecuado para establecer una forma de regulación de las instituciones universitarias orientada a mejorar la calidad de la formación proporcionada por ellas. Así se ha generalizado internacionalmente el surgimiento de agencias públicas o privadas de evaluación cuyos objetivos generales se asientan en asegurar y mejorar la calidad de la formación universitaria, (CONEAU, 1996).

En el caso de la Argentina, la aprobación en 1995 de la Ley 24.521 de Educación Superior (LES) estableció un nuevo marco regulatorio que modificó el control que ejercía el Estado sobre las instituciones universitarias al introducir la evaluación y el aseguramiento de la calidad como nuevo eje de la política universitaria. La Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU) fue creada en el marco de la LES. Es un organismo descentralizado que actúa en jurisdicción del Ministerio de Educación de la Nación (ME) y comenzó a funcionar en agosto de 1996.

Las funciones de CONEAU se organizan en dos áreas: Proyectos Institucionales y Evaluación Externa. Con respecto a los Proyectos Institucionales (Autorización provisoria de instituciones universitarias privadas y extranjeras artículos 46 y 63 de la LES) establece que la autorización provisoria para el funcionamiento de instituciones universitarias privadas y extranjeras, que otorga el Poder Ejecutivo Nacional, requiere de un informe favorable previo de la CONEAU.

La CONEAU brinda indicaciones al Ministerio de Educación para que realice el seguimiento de las instituciones universitarias privadas con autorización provisoria, el cual se realiza a través de los informes que las instituciones deben presentar anualmente. Una vez transcurrido el lapso de seis años de funcionamiento provisoria, las instituciones pueden solicitar su reconocimiento definitivo. Para dicho tratamiento la CONEAU designa a expertos que analizan las dimensiones jurídico–institucionales, académicas y económico–financieras de la institución.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 44° de la Ley 24.521, las instituciones universitarias, sean de gestión estatal o privada, deben asegurar el

funcionamiento de instancias internas de evaluación institucional con el objeto de analizar los logros y dificultades en el cumplimiento de sus funciones y proveer medidas para el mejoramiento. El proceso de autoevaluación se complementa con evaluaciones externas por parte de la CONEAU, con la participación de pares evaluadores.

La Universidad del Este ha completado la presentación de nueve informes de gestión correspondientes a los años 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018 y ha recibido la visita de los fiscalizadores de la Dirección Nacional de Gestión Universitaria correspondiente a los mismos períodos.

Para comprender el contexto del presente artículo se hace necesario señalar que esta Casa de Altos Estudios fue creada en 2008 e inició sus actividades académicas en marzo del 2010. En virtud de dichas circunstancias en el año 2011 egresaron los primeros alumnos de los Ciclos de Complementación y en el año 2013 finalizó la cursada de las primeras cohortes de las carreras de cuatro años de duración.

## **Problema**

Los objetivos centrales de la evaluación y acreditación universitaria se focalizan en la necesidad de controlar y mejorar la calidad de instituciones y de las carreras universitarias, lograr una mayor transparencia del sistema y resguardar la fe pública de la calidad de las carreras impartidas desde las universidades.

La acreditación puede describirse como el cumplimiento de aspectos formales y mínimos de calidad, mientras que la evaluación institucional tiene como objeto primario el mejoramiento de la calidad de las instituciones universitarias (Guerrini, Pérez Rasseti, Jeppesen, 2002). En la evaluación institucional se determina la efectividad y eficiencia de una institución educativa, como centro de trabajo y como prestadora de servicios a la sociedad (Valenzuela, 2004).

En el marco de esta problemática, la presente investigación acerca del proceso de autoevaluación llevado a cabo por la Universidad del Este, con la metodología establecida por la CONEAU como instrumento de los procesos de calidad se convierte

en el objeto de estudio del trabajo, pretendiendo analizar los procedimientos, instrumentos y participación de los actores institucionales.

El caso de la evaluación institucional de la UDE, presenta particularidades al desarrollarse en una universidad privada de reciente creación y con una estructura similar a la Universidades tradicionales. Por estos motivos es fundamental contar con información relevante que aporte a la toma de decisiones en los procesos de gestión en busca de la calidad institucional.

El presente trabajo se desarrolló siguiendo dos abordajes metodológicos **cualitativo y cuantitativo** de naturaleza **descriptiva-evaluativa**, en función del problema planteado, el marco teórico construido y las preguntas de investigación.

Desde el abordaje *cualitativo* se utilizó el **estudio de caso** como estrategia de investigación que permitió la integración de distintas técnicas de investigación para la recopilación de la información.

En la primera etapa de la investigación se trabajó con **análisis documental** de diferentes fuentes y con los informes anuales solicitados por la Dirección Nacional de Gestión y Fiscalización Universitaria y por la CONEAU, proceso que se abordó con fines de acreditación para obtener la autorización definitiva de la Universidad.

La segunda etapa que respondió a la modalidad *cuantitativa* estuvo dirigida a la realización de un análisis de procesos a través de la **comparación** de los mismos con los requerimientos establecidos por las diferentes normas que aplican en la CONEAU para la Autoevaluación Institucional y la Evaluación de Pares.

## **Instrumentos**

Los instrumentos utilizados se construyeron a partir de la técnica de observación que requirió de matrices para el registro y análisis de la información.

La recolección de la información se llevó adelante a partir de un plan que se organizó como respuesta a las preguntas de investigación planteadas al inicio del estudio.

La variedad de fuentes de información se orientó a captar y describir la complejidad de los fenómenos en estudio y su contexto con la mayor riqueza posible como lo plantea Vasilachis, (2006).

Las fuentes de información fueron: Informantes claves de las Unidades académicas, documentos institucionales y normativas vigentes.

### **Dimensiones e Indicadores considerados en el estudio**

Se establecieron las **dimensiones** organizativas y estructurales de la gestión universitaria, que respetaron las sugerencias de la CONEAU –en ese sentido- y constituyeron los **indicadores** como así también se establecieron los **Criterios para el juicio valorativo**.

Se construyó una matriz para facilitar el análisis de la información recabada.

La similitud entre las normas y los principios de gestión nos permiten conjeturar que existe cierta incidencia de las exigencias de las Políticas de Evaluación y Acreditación con respecto a la organización de la Gestión de Calidad Institucional, dado que estructuralmente deben reconocerse y seguirse aquellas, durante la Autoevaluación.

Podemos decir, entonces, que la autoevaluación sirvió de disparador para replantear distintas cuestiones académicas e iniciar una mirada reflexiva sobre la propia gestión orientada a la toma de decisiones para propiciar el mejoramiento. Como así también, propició respetar una organización institucional apropiada a las categorías de evaluación observadas a la hora de redactar informes, proyectos y programas.

Si bien el proceso de evaluación institucional tiene como premisa la autonomía universitaria, las universidades con autorización provisoria, tal es el caso de la UDE, no gozan de una completa autonomía en la gestión, hasta el logro de la aprobación definitiva, aunque se observa cómo se las va orientando a consolidar la calidad estructural y organizacional.

### **Conclusiones**

La investigación documental descrita que se ha llevado a cabo permitió dar respuesta a los objetivos que se plantearon en la presente investigación. Se han

podido conocer los procesos de autoevaluación realizados por la UDE, encaminados hacia el logro de un **sistema de calidad institucional**, donde –además- se fomentó la participación de todos los integrantes de la comunidad universitaria.

Se abordó por primera vez de manera integral a toda la institución, teniendo en cuenta su contexto y su proyecto institucional. Tanto la evaluación externa como la autoevaluación abarcaron las funciones de docencia, investigación y extensión.

El análisis cualitativo de la información recogida permitió realizar una interpretación de la realidad institucional. Asimismo, se analizaron los objetivos cumplidos y las dificultades en el cumplimiento de las funciones, en el marco de las limitaciones que impone el corto trayecto histórico de la Universidad desde su creación hasta la evaluación externa, como así también la autoevaluación facilitó enfocar procesos y resultados desde otras perspectivas y observarlos con la aplicación de instrumentos rediseñados. Además, permitió elaborar nuevos documentos de análisis continuo y proyectos de mejora a futuro.

Como aspecto positivo se puede señalar que el proceso de autoevaluación permitió tomar decisiones eficaces y eficientes para mejorar los procesos instaurados en la universidad. Brindó elementos de juicio para sustentar una acción deliberada para superar los problemas identificados y el mejoramiento de los riesgos percibidos, elaborando como producto final un plan de mejora.

Podríamos preguntarnos si estas mejoras se hubieran dado de igual manera sin existir el proceso de acreditación. Quizá uno de los logros mayores de este proceso, es el de haber creado **una cultura de la calidad** a nivel de los sistemas y de las instituciones, que se ha traducido en un incremento del grado de participación y de responsabilidad de todos los actores involucrados para generar procesos continuos de superación y mejoramiento y establecer los mecanismos idóneos para ello.

En cuanto a la gestión institucional la universidad debe plantearse una concepción en la que los procesos de evaluación deben tener un carácter permanente y continuo y convertirse en herramientas de cambio institucional y de mejoramiento de la calidad.

Cabe destacar que los documentos elaborados para la autoevaluación institucional permitieron recoger la información necesaria para el análisis de la metodología del proceso evaluativo, el cual se basa en un diseño en equipo en donde

todos los participantes comparten principios como el de la veracidad en el manejo de la información, la participación activa de la comunidad académica y la corresponsabilidad es el esfuerzo conjunto.

Se aprecia del mismo modo la planificación de la programación y las matrices instrumentales para la organización, fundamentales para trabajar en forma organizada, identificando los tiempos tentativos, las categorías de análisis, los instrumentos, la ponderación (cuanti o cualitativa), los responsables y las observaciones.

Se observan los informes anuales elaborados por la Universidad para dar respuesta a los requerimientos impuestos por CONEAU y el Ministerio de Educación, como así también los informes de Fiscalización, que responden a las dimensiones establecidas en los requerimientos dando un marco a la gestión de la Universidad y condicionando las políticas de gestión de la misma.

Por otro lado, a partir del análisis realizado se puede apreciar, que las políticas de evaluación y acreditación inciden en gran manera en la gestión institucional, dado que se puede observar que los sistemas de evaluación de CONEAU y el Ministerio de Educación influyen en el proceso de planificación de la universidad, dado que se comenzó a elaborar un plan estratégico luego de un requerimiento establecido por las entidades evaluadoras.

Si bien la universidad administra los medios necesarios para planificar, gestionar y evaluar, al encontrarse en un período de reconocimiento provisorio debe pedir autorización a CONEAU y al Ministerio de Educación sobre todos los cambios estructurales que desee implementar; ya sea en la modificación de cuestiones relacionadas a los planes de estudios aprobados, incorporación de carreras nuevas y demás temas relacionados.

Además, en esta etapa de provisoriedad debe cumplir y dar cuentas de todas las recomendaciones de la CONEAU y de las que emanan del Ministerio, para poder continuar funcionando. Debido a ello, es fundamental que la Universidad obtenga la autorización definitiva para poder lograr completa autonomía en su gestión agilizando los procesos burocráticos, todo ello, aunque exista un control desde las entidades anteriormente mencionadas y un lógico apego a las normas.

Como resultado de la presente investigación, se puede concluir que al efectuar el seguimiento de los procesos de autoevaluación la Universidad se ha comprometido



en mejorar la calidad institucional, lo que implica un esfuerzo constante de autoevaluación, actualización e innovación, porque así está en su naturaleza política como institución volcada a los valores superiores de la persona humana.

## **Recomendaciones**

La gestión de la calidad en una institución universitaria en la actualidad es una actividad que requiere de perfeccionamiento académico. Las prácticas tradicionalmente usadas en la gestión universitaria, resultan insuficientes para realizar una gestión responsable, efectiva y transparente. Se debe actuar en coherencia con un nuevo concepto de gestión de calidad institucional para que la Universidad pueda cumplir su misión de manera efectiva.

Es fundamental la planificación a mediano y largo plazo, asumiendo con seriedad y responsabilidad la gestión de la calidad en la institución.

El reto de la Universidad es prestar un servicio de calidad, pero para ello es imprescindible establecer mecanismos de evaluación que analicen las prácticas reales y señalen los puntos de mejora. El sistema de **evaluación** debe caracterizarse por: la adaptación del sistema evaluativo a cada institución; especificación de los objetivos; compromiso institucional; percepción de la evaluación como un medio para lograr cambios positivos; definición de los elementos implicados en la evaluación; evaluación cualitativa y cuantitativa; en el fomento de la participación de todos los miembros de la comunidad universitaria; creación de un clima favorable (ofreciendo información, solicitando colaboración, etc.); y reasignación de recursos (Aparicio y González, 1994:23-24).

De Miguel Díaz (2004) afirma que 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.

Frente a los procesos de acreditación siempre se ha considerado la evaluación institucional como un procedimiento más adecuado para promover la mejora de la calidad de las instituciones universitarias. Se considera que esta herramienta permite que una institución, pueda tomar conciencia de sus fortalezas y debilidades y, en consecuencia, formular propuestas y llevar a cabo acciones de mejora.

Retomando el concepto de Calidad Institucional al comprender la naturaleza y la cultura de la organización, se puede decir que la calidad en la Universidad del Este se construye a partir de múltiples nociones y compromete la especificación de la calidad en todas las dimensiones analizadas (Gobierno y Gestión, Gestión Académica, Gestión Económica Financiera, Investigación, desarrollo y creación artística, Extensión, Biblioteca e Infraestructura y Equipamiento).

En síntesis, la elaboración de los Informes anuales de Gestión, la auditoría anual por parte de los fiscalizadores del Ministerio de Educación y Fiscalización Universitaria, el envío de documentación complementaria a la visita de fiscalización, la autoevaluación institucional, la fiscalización externa de pares evaluadores y la acreditación de las carreras Abogacía y Contador Público, indirectamente instauraron una cultura de evaluación en la Universidad que permitió detectar debilidades, replantear objetivos en función a su misión y visión y permitió elaborar una propuesta de mejora institucional, como así también de las carreras en proceso de acreditación (Contador y Abogacía), observándose además que los documentos anteriormente mencionados se corresponden con una auditoría de calidad.

El proceso de Autoevaluación en la Universidad del Este permitió estudiar en profundidad la vinculación entre los sistemas de evaluación y acreditación de las instituciones universitarias y la gestión de calidad de la universidad.

Por último, cabe señalar que a modo de recomendación 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, que permitieran prestar la atención debida a las particularidades de los contextos institucional, nacional y regional, teniendo en cuenta que los protagonistas deben ser parte integrante del proceso de evaluación institucional.

## **Bibliografía**

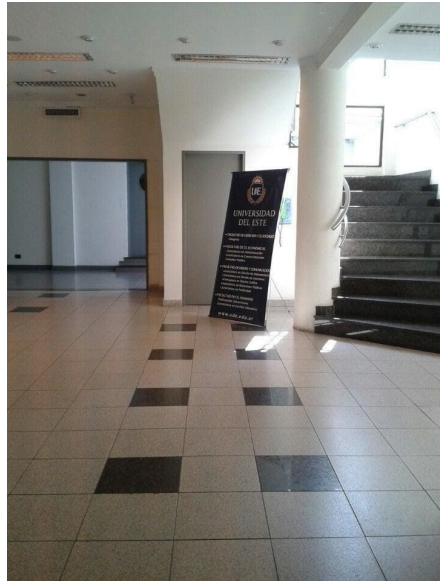
- Aparicio, F. y González, R. M. (1994). La calidad de la enseñanza superior y otros temas universitarios. Madrid: Universidad Politécnica de Madrid. Instituto de Ciencias de la Educación.
- Brunner Ried, J. J. (1994). Educación Superior en América Latina: Coordinación, Financiamiento y Evaluación, en Marquis, Carlos

- (compilador), Evaluación Universitaria en el Mercosur, Buenos Aires. Ministerio de Cultura y Educación. Secretaría de Políticas Universitarias.
- De Miguel Díaz, F. M. (2004). Evaluación Institucional versus Acreditación en la Enseñanza Superior. Implicaciones para la mejora. C
  - Guerrini, V., Pérez Rasetti, C., Jeppesen, C. (2002). Evaluación integral de los procesos en la acreditación de grado – documentos CONEAU. Argentina.
  - Senlle A. y Gutiérrez N. (2007) Calidad en los servicios educativos. Ed. Diaz de Santos. Madrid, España.
  - Vasilachis, I. (2006) La investigación cualitativa, en Estrategias de investigación cualitativa. Vasilachis de Gialdino (coord.) Ed. Gediesea Barcelona. Capítulos 1 y 6.
  - Velenzuela (2004). Evaluación de instituciones educativas. Distrito Federal. Trillas.

#### **Documentos CONEAU**

- Contribuciones para un análisis del impacto del sistema de evaluación y acreditación, Buenos Aires, Argentina, octubre 2002.
- Lineamientos para la evaluación institucional, Buenos Aires, noviembre de 1997.

#### **ANEXO**







**AUTOEVALUACIÓN**  
TODOS PARTICIPAMOS