



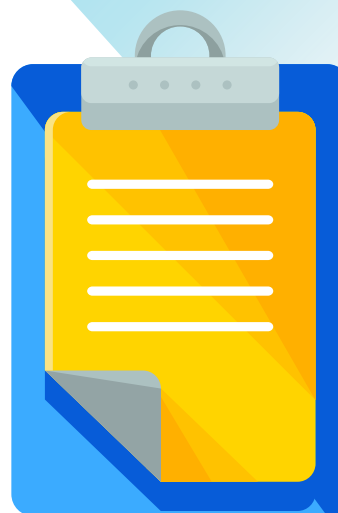
RevistaDigital  
**>>PALABRA**

Revista Palabra  
ISSN 2145- 7980  
anipcg@hotmail.com,  
A01161072@itesm.mx  
Instituto Tecnológico de Monterrey (Univer-  
sidad Virtual) - México.

Pérez, Análida  
Una Experiencia de Evaluación Interna en una Universidad Colombiana  
Revista Palabra, vol 2, Enero 15 de 2013, p.48-55  
Universidad Pontificia Bolivariana, Seccional Montería  
Montería, Colombia

**Disponible en:** <http://srvzenu.monteria.upb.edu.co/revistapalabra/?p=258>

# UNA EXPERIENCIA DE EVALUACIÓN INTERNA EN UNA UNIVERSIDAD COLOMBIANA



## » Resumen

En este artículo se expone la experiencia de un proceso de evaluación interna realizado en la Escuela de Derecho y Ciencias Sociales de una universidad colombiana, durante el primer semestre del 2006, en la que el evaluador, como parte integrante de la misma, llevó a cabo una evaluación atomista para la cual se utilizaron las encuestas estructuradas con preguntas cerradas, como instrumentos de recolección de datos; y los cuadros estadísticos de referencia, como método de análisis cuantitativo; para estudiar algunos de los componentes funcionales de la institución: servicio educativo, clima laboral, labor docente, desempeño de directivos y recursos físicos. No obstante, los resultados de este estudio puede que solo sean de interés para la misma institución evaluada o para el Consejo Nacional de Acreditación de Colombia, la estructuración del proceso de evaluación, como tal, sí puede ser apreciada por muchos docentes, que sin ser evaluadores expertos, quieren tener una participación más activa en la vida de su institución y comprometerse con la mejora de la misma participando en procesos de auto evaluación.

**PALABRAS CLAVE:** evaluación educativa, evaluación institucional, evaluación atomista.

## » Abstract

In this paper it is presented the experience of an internal assessment process done, during the first semester of 2006, at the School of Law and Social Sciences of a Colombian university in which the evaluator, as a member of it, fulfilled an Atomistic Evaluation in which structured surveys were used as instruments to collect data; and referential statistical charts were utilized as a quantitative analysis method; to study some of the functional components of the institution: educational services, labour climate, teacher's performance, director's performance and physical resources. Nevertheless the results of this study can be interesting just for either the institution itself or the Accreditation National Council of Colombia, the organization of the assessment process, as such, can be appreciated for many teachers who, without being expert evaluators, want to have a more active participation in the life of their educational institution and to commit themselves with its improvement, intervening in self assessment processes.

**KEY WORDS:** Educational assessment, institutional assessment, atomistic evaluation.

# Introducción

Las universidades colombianas están llevando a cabo procesos de evaluación institucional para obtener la acreditación institucional, que es definida por el Consejo Nacional de Acreditación de Colombia (1998) como: “Un testimonio que da el Estado sobre la alta calidad de un programa o una institución con base en un proceso previo de evaluación en el que intervienen la institución, las comunidades académicas y el Consejo Nacional de Acreditación (CNA)”.

La calidad se constituye, entonces, en el hilo conductor de la articulación del sistema de educación superior, entendiendo calidad como: “La síntesis de características que permiten reconocer un programa académico específico o una institución de determinado tipo y hacer un juicio sobre la distancia relativa entre el modo como en esa institución o en ese programa académico se presta dicho servicio y el óptimo que corresponde a su naturaleza” (Consejo Nacional de Acreditación, 1998).

Aunque certificar la calidad es una obligación para las instituciones, lo es más asegurar su presencia y sostenibilidad. Es por esto que Roa (2002, p. 2) precisa: que es imprescindible “fomentar una cultura de la autoevaluación que pueda orientarse a la construcción de un modelo de aseguramiento de la calidad”.

De esta manera, la evaluación institucional interna o autoevaluación se puede entender, según González (s.f., p.3), como: “Un proceso de reflexión participativa sobre la realidad de la institución en relación con la calidad; y como una herramienta que posibilita visualizar puntos neurálgicos que contribuyen al desarrollo constructivo de la institución, así como al mejoramiento progresivo sobre bases reales de la misma”.

En este artículo se expone la experiencia de un proceso de evaluación interna realizado en la

Escuela de Derecho y Ciencias Sociales de una universidad colombiana (Universidad Pontificia Bolivariana, Montería), en la que el evaluador, como parte integrante de la misma, llevó a cabo una evaluación atomista definida por Valenzuela (2005, p. 26), como aquella que: “Se enfoca en estudiar por separado partes concretas de un sistema complejo; y que parte de la premisa de que un fenómeno se entiende mejor por medio de un análisis de las partes que lo constituyen, ya que la realidad es demasiado compleja para entenderla integralmente de manera simultánea”.

En esta evaluación, se formularon los siguientes objetivos específicos: determinar la satisfacción de los alumnos con respecto al servicio educativo, revisar el clima laboral de la institución, evaluar la labor docente de los profesores, examinar el desempeño de los directivos de la Escuela (Decano y Directores de Facultad) y establecer las debilidades y fortalezas de los recursos físicos de la institución.

No obstante, los resultados de este estudio puede que solo sean de interés para la misma institución evaluada o para el Consejo Nacional de Acreditación de Colombia, la estructuración del proceso de evaluación como tal, sí puede ser apreciada por muchos docentes, que quieren tener una participación más activa en la vida de su institución y comprometerse con la mejora de la misma participando en procesos de autoevaluación.

## Metodología

Para los objetivos: determinar la satisfacción de los alumnos con respecto al servicio educativo, evaluar la labor docente de los profesores, y establecer las debilidades y fortalezas de los recursos físicos de la institución; se diseñó una encuesta estructurada con preguntas cerradas que abarcaban estos aspectos: servicios generales, procesos académicos, labor de los docentes, desempeño de los directivos, recursos

físicos, mantenimiento, vigilancia y seguridad. Esta encuesta se aplicó a 54 estudiantes de las tres Facultades: Derecho (20), Psicología (19) y Comunicación (15), escogidos por muestreo estratificado y aleatorio.

Para los objetivos, revisar el clima laboral de la institución y examinar el desempeño de los directivos de la Escuela: se diseñó una encuesta estructurada con preguntas cerradas, que abarcara los dos aspectos, y se le aplicó a 2 empleados administrativos, elegidos por muestreo estratificado y no aleatorio; y a 15 profesores de las tres Facultades: Derecho (5), Psicología (5) y Comunicación (5), escogidos por muestreo estratificado y aleatorio. Además, se creó otra nueva encuesta, únicamente con el tema de clima laboral para aplicársela al personal de apoyo (4) e intendencia (4), seleccionados por muestreo estratificado y no aleatorio.

El formato de cada una de las encuestas fue realizado por el evaluador; pero en él, hay apartes que son extractados de instrumentos de evaluación comerciales (Véase la nota 1) a los que se les hizo algunas reformas: el Cuestionario para la Evaluación de Profesores (CEP), Instrumento de Evaluación de los Recursos Materiales y Financieros de la Escuela (IERMFE), Inventario de Autoevaluación del Desempeño de los Directivos (IADD) y la Encuesta de Clima Laboral (ECL).

Después de haber aplicado las encuestas, las respuestas que se obtuvieron en ellas se analizaron por medio de un método cuantitativo, los cuadros estadísticos de referencia, con el fin de procesar los datos correspondientes a cada pregunta de evaluación.

## RESULTADOS

Con respecto a la satisfacción de los estudiantes hacia al servicio educativo, se puede anotar que el grado de satisfacción es media. Es decir, aunque la satisfacción de los estudiantes no es baja ni inexistente, tampoco es alta.

Lo anterior se puede afirmar porque el 100% de los aspectos (servicios generales, procesos académicos, labor docente, desempeño de los directivos, recursos físicos, mantenimiento y limpieza, y vigilancia y seguridad) y los subaspectos (procesos organizacionales, dependencias, bienestar universitario, planta física y servicios básicos, mobiliario, equipos e instrumentos, biblioteca, mantenimiento, limpieza, vigilancia, y seguridad) se pueden calificar como buenos: la mayoría de los porcentajes más altos se ubicaron en la opción buena y no en regular o inaceptable.

Referente a la labor docente, ésta se puede evaluar como buena (no excelente, ni muy buena, ni regular, ni inaceptable) puesto que todos los puntajes más altos de los diferentes subaspectos (véase la nota 2) se le otorgaron a la opción de respuesta buena. Además, es necesario resaltar que:

- El subaspecto de la labor docente mejor calificado por los estudiantes fue dominio de la materia y cultura general (sacó un porcentaje de 284% en la sumatoria de las opciones: excelente, muy buena y buena), y le siguieron en orden (de mejor a peor calificado) los siguientes: relación profesor – alumno (268%), presentación de ideas (267%) y planeación del curso (267%).
- El subaspecto de la labor docente peor calificado por los estudiantes fue interés del profesor por el aprendizaje de los alumnos (sacó un porcentaje de 74.6% en la sumatoria de las opciones regular e inaceptable) y le siguieron en orden (de peor a mejor calificado): metodología (57.8%), evaluación (48.1%), manejo de grupo (47%), y asistencia y puntualidad (38.5%).

En cuanto a los recursos físicos, estos no se pueden tomar en su totalidad como una fortaleza para la institución porque del total de subaspectos (7), (véase la nota 3), solo dos de

ellos (menos del 60% del total de subaspectos) representaron en sí mismos una fortaleza para la universidad. En este caso la referencia mínima debían ser cuatro.

Es decir, los únicos subaspectos que representan por sí mismos una fortaleza para la institución educativa objeto de estudio son mobiliario y mantenimiento, no solo porque tienen más fortalezas que debilidades, sino también porque el 60% del total de sus características estaban entre 60% y 100%: el de mobiliario fue 100% (5 fortalezas de 5 características) y el de mantenimiento 63% (7 fortalezas de 11 características).

Con respecto al clima laboral, entendido éste como: El conjunto de percepciones globales (constructo personal y psicológico) que el individuo tiene de la organización y que afectan su rendimiento en el trabajo (Escat, 2005), se puede señalar que es muy bueno, pero no excelente puesto que:

- La percepción que tienen los trabajadores sobre los diferentes subaspectos (véase la nota 4) que conforman el clima laboral es positiva alta: en todos ellos la sumatoria de los porcentajes de los reactivos de la opción de acuerdo fue mayor que la sumatoria de los porcentajes de cada una de las otras opciones.
- Los subaspectos mejor calificados fueron: trabajo personal (660%), supervisión (644%), y promoción y carrera (584%); y los peor calificados: capacitación y desarrollo (296%), trabajo en equipo (264%), y sueldos y prestaciones (224%).

En cuanto al desempeño de los directivos, se puede afirmar que no es excelente, pero sí muy bueno porque:

- La percepción, en general, que tienen los trabajadores sobre los diferentes subaspectos que conforman el desempeño

de los directivos es positiva alta, debidos a que en cuatro de los siete subaspectos, la sumatoria de los porcentajes de los reactivos de la opción de acuerdo fue mayor que la sumatoria de los porcentajes de cada una de las otras opciones.

- Los subaspectos mejor calificados, de mayor a menor, fueron: ética, planeación, comunicación y motivación (390%, 360%, 288% y 217% respectivamente, en la opción de acuerdo); y los peor calificados: realización y equipos de trabajo (18% y 12% respectivamente, en la opción en desacuerdo).

Sin embargo, es importante anotar que la opción no responde ocupó el segundo lugar en la clasificación, porque tres de los siete subaspectos tuvieron los puntajes más altos y superaron, incluso, los de la opción de acuerdo. Estos fueron de mayor a menor: equipos de trabajo (258%), evaluación (246%) y realización (234%).

## Conclusiones

“Lo fundamental de la evaluación no es hacer evaluación... sino conocer el papel que desempeña, la función que cumple, saber quién se beneficia de ella y, en definitiva, al servicio de quién se pone” (Ruiz, 1999, p. 17). Es por esto que la información derivada de este proceso de evaluación interna está encaminada a servir como fundamento para la toma de decisiones. En lo referente a la satisfacción de los estudiantes hacia el servicio educativo, se puede señalar que aunque el grado de satisfacción es media; la universidad no debe aceptar pasivamente este resultado ya que esto significa que los aspectos que se están evaluando pueden tender tanto hacia la excelencia como hacia la deficiencia.

La institución, por tanto, cuenta con información detallada que podrá analizar para detectar

los aspectos con los cuales los alumnos se encuentran más y menos satisfechos; y a partir de allí, emprender acciones que contribuyan a potenciar los aspectos positivos y minimizar los negativos, todo esto con el fin de mejorar la calidad del servicio.

Con respecto a la labor docente, los directivos y profesores tendrán que reflexionar en conjunto sobre la calificación particular que le dieron los alumnos a los subaspectos: interés del profesor por el aprendizaje de los alumnos, metodología, evaluación, manejo de grupo, y asistencia y puntualidad; y crear grupos de trabajo que tengan como objetivo proponer alternativas para atacar esas limitaciones, porque aunque en este momento no se pueden catalogar como una debilidad, en el corto plazo, sí pueden llegar a serlo.

En cuanto a los recursos físicos, los directivos deben revisar los siguientes subaspectos que fueron los peor calificados por los estudiantes y que, por lo tanto, representan una debilidad para la institución: planta física y servicios básicos, biblioteca, mantenimiento, y equipos e instrumentos.

La Vicerrectoría Financiera va a tener que pensar, entonces, en qué estrategias se requieren implementar, teniendo en cuenta el plan de desarrollo de la institución, para empezar a reducir las debilidades que actualmente presentan sus recursos físicos.

En cuanto al clima laboral, que fue evaluado como muy bueno, la universidad puede considerar que éste es uno de los aspectos fuertes de la organización porque cuenta con una serie de características propias de ella con las que el personal laboral se siente satisfecho. Esta satisfacción es importante porque en la medida que los trabajadores estén más a gusto con el trabajo que llevan a cabo en la institución, el orgullo de pertenencia es más alto y la universidad puede contar con personas que estén más comprometida con los procesos

y proyectos que se emprendan para mejorar el servicio educativo de la Escuela de Derecho y Ciencias Sociales; y más motivadas para mejorar su desempeño.

Con referencia al desempeño de los directivos, aunque éste se puede considerar como uno de los aspectos fuertes de la institución porque el personal laboral (profesores y personal administrativo) lo calificó como muy bueno; se debe tener en cuenta que la opción no responde ocupó el segundo lugar en la clasificación.

Esta situación debe ser examinada por la institución para establecer si el desconocimiento que tienen el personal laboral sobre el desempeño de los directivos se debe a que: a) estos están ejerciendo su labor sin hacer partícipes a los otros colegas, b) se necesitan más profesores de medio o tiempo completo que estén interactuando diariamente con la comunidad académica, o c) a otras causas.

## NOTAS

1. Estos instrumentos fueron consultados en la obra, Evaluación de Instituciones Educativas, de Jaime Ricardo Valenzuela.
2. Los subaspectos por medio de los cuales se evaluaron el aspecto labor docente fueron: dominio de la materia y cultura general, planeación del curso, presentación de ideas, metodología, interés del docente por el aprendizaje de los alumnos, manejo de grupo, evaluación, relación profesor-alumno, y asistencia y puntualidad.
3. Los subaspectos por medio de los cuales se evaluó el aspecto recursos físicos fueron: planta física y servicios básicos, mobiliario, equipos e instrumentos, biblioteca, mantenimiento, limpieza, y vigilancia y seguridad.

4. Los subaspectos por medio de los cuales se evaluó el clima laboral fueron (10): trabajo personal, supervisión, trabajo en equipo y relación con los compañeros de trabajo, administración, comunicación, ambiente físico y cultural, capacitación y desarrollo, promoción y carrera, sueldos y prestaciones, y orgullo de pertenencia.

## Referencias Bibliográficas

Consejo Nacional de Acreditación. (1998). Lineamientos para la acreditación. (3a ed). Bogotá: Magisterio.

Escat, M. (2005). Elementos de análisis del clima laboral. Recuperado el 11 de marzo de 2006, de <http://www.degerencia.com>.

González, I. (s.f.). Propuestas de evaluación institucional universitaria en el ámbito internacional. Revista Iberoamericana de Educación [Versión electrónica], (358). Recuperado el 3 de abril de: <http://www.campusoei.org/revista/deloslectores/358Gonzalez.pdf>.

Roa, A. (s.f.). Hacia un modelo de aseguramiento de la calidad en la educación superior en Colombia: estándares básicos y acreditación de excelencia. Recuperado el 30 de marzo de 2006, de [http://www.cna.gov.co/cont/doc\\_aca/index.htm](http://www.cna.gov.co/cont/doc_aca/index.htm).

Ruiz, J. M. (1999). Cómo hacer una evaluación de centros educativos. Madrid: Narcea.

Valenzuela, J. R. (2005). Evaluación de instituciones educativas. México: Trillas