

Omnia Año 19, No. 2 (mayo-agosto 2013) pp. 50 - 66
Universidad del Zulia. ISSN: 1315-8856
Depósito legal pp 199502ZU2628

Elementos operativos para la evaluación de la calidad universitaria

Sandra Lizardo Velis

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo identificar los criterios e indicadores utilizados por los profesores del Programa Educación de la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt para definir la calidad universitaria. La investigación fue de tipo empírica descriptiva; la información se recolectó mediante la aplicación de la técnica Focus Delphi a una muestra no probabilística mediante un muestreo intencional de expertos, el instrumento utilizado fue el cuestionario. Los fundamentos teóricos del estudio están basados en Brunner (2011, 1997), Dias Sobrihno (2008), Trindade (1997), UNESCO (1998, 2009) y Villarroel (2000, 2003, 2005, 2007). Los resultados obtenidos indican que las funciones de docencia, investigación y gestión académica- administrativa son los criterios a considerar para definir la calidad universitaria; en estos criterios se incluyen indicadores referidos a los logros obtenidos por la institución, a su quehacer y a su deber ser.

Palabras claves: Calidad, criterios, indicadores, universidad, evaluación.

Operational Elements for the Evaluation of University Quality

Abstract

This research aimed to identify the criteria and indicators used by the professors of the Education Programme of the Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt to define university quality. The research was descriptive-empirical type; the information was collected through the application of the Focus Delphi technique to a sample non-probability using inten-

* Profesora Asociada, Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt". Dra. en Educación, Universidad de Los Andes. MSc. en Docencia para la Educación Superior, UNERMB. Licenciada en Trabajo Social, LUZ. Investigadora acreditada en el PEII, nivel A.
E-mail: sandralizardo25@gmail.com

tional sampling of experts, the instrument used was the questionnaire. The theoretical foundations of the study are based on Brunner (2011, 1997), Dias Sobrihno (2008), Trindade (1997), UNESCO (1998, 2009) and Villarroel (2000, 2003, 2005, 2007). The results obtained indicate that the functions of teaching, research and management academic-administrative are the criteria to be considered to define the university quality; These criteria include indicators referring to the gains made by the institution, to their work and their duty to be.

Key words: Quality, criteria, indicators, university, evaluation.

Introducción

La necesidad de transformar las instituciones de educación superior, y específicamente las universidades, en los países de América Latina establece la aplicación de la evaluación como un mecanismo que posibilita la detección de las deficiencias existentes y la definición de los planes de acción convenientes para superar tales deficiencias. Este tipo de planteamiento ha sido asumido por organismos internacionales y gobiernos en la región latinoamericana para la implantación de políticas destinadas a la evaluación de la calidad de la educación superior mediante la construcción de indicadores que permitan la medición del rendimiento de las instituciones ubicadas en este nivel del sistema educativo.

El interés por la valoración de la calidad de las universidades responde en principio a elementos de orden externo a estas instituciones. Dada su condición de bien público, la garantía de ofrecer una educación superior de calidad es responsabilidad de todas las partes interesadas, en particular de los gobiernos (UNESCO, 2009); por esta razón pueden encontrarse experiencias de evaluación de la calidad, particularmente en las universidades, fundamentadas en la necesidad de rendir cuentas a la sociedad en atención a los recursos otorgados por los respectivos Estados para su funcionamiento o como una acción que conlleve a la certificación y reconocimiento del nivel de calidad alcanzado mediante la participación en procesos de acreditación de programas académicos.

La aplicación de procesos de valoración de la calidad universitaria mediante el uso de indicadores definidos externamente coloca a la calidad como una categoría que puede ser aplicada indiscriminadamente a instituciones cuya naturaleza, propósitos y funcionamiento pueden llegar a diferir sustancialmente.

El relativismo que caracteriza al concepto de calidad muestra que ésta no puede ser definida en forma absoluta y con carácter universal; en consecuencia, la identificación de los elementos que determinan la calidad específica y particular de un objeto constituye el punto de partida para su posible valoración. La condición temporal y espacial que asume el significado de la calidad implica, además, la participación de los directamente involucrados en el contexto universitario en la identificación de los crite-

rios e indicadores asociados a ella como punto de partida para el señalamiento de su presencia en las instituciones de educación superior.

Por ello, la preocupación por la calidad debe tener su gestación en el seno de la propia institución. La aplicación por parte de las propias universidades de mecanismos que permitan garantizar su calidad es muestra de responsabilidad institucional hacia la sociedad. Los resultados arrojados por esta actividad suponen trazarse objetivos para mantener, mejorar e incrementar los niveles de calidad llevando a cabo un proceso de autorregulación institucional que persigue el aseguramiento de la calidad básica de la universidad por ella misma (Villarroel, 2005).

La necesidad de mantener un sistema permanente de evaluación de la calidad de la educación superior como fundamento para su mejora ha sido expuesta por la UNESCO (1998) destacando que tal evaluación debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario donde, además, los protagonistas deben ser parte integrante del proceso de evaluación institucional. Esta idea fue ratificada en la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior (UNESCO, 2009), destacando la necesidad de fomentar una cultura de la calidad en las instituciones de educación superior.

Por esta razón, la identificación de los aspectos que definen la calidad por parte de los actores involucrados en el quehacer universitario reviste importancia a los fines de esclarecer los elementos intervinientes en la configuración de ese deber ser de la universidad asumido con un sentido contextual y temporal y que favorece, además, el establecimiento de mecanismos para juzgar el desempeño de la institución permitiendo con esto la incorporación de un sentido de corresponsabilidad de todos los involucrados en el ejercicio de las funciones universitarias.

A partir de estas ideas, esta investigación tuvo como objetivo identificar los criterios e indicadores utilizados para definir la calidad universitaria, considerando para este fin el punto de vista de los profesores adscritos al Programa Educación de la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt", institución ubicada en la Costa Oriental del Lago de Maracaibo.

Elementos conceptuales para la evaluación de la calidad universitaria

La dinámica de crecimiento experimentada por el sistema de educación superior en los países latinoamericanos durante la segunda mitad del siglo XX, referida no sólo al aumento de la matrícula estudiantil sino también a la diversificación de las instituciones del nivel, y el interés de los Estados regionales en alcanzar el uso eficiente de los recursos destinados al financiamiento de estas instituciones, representan argumentos para el estudio de la calidad del servicio que las mismas brindan a la sociedad.

La sustitución del concepto del Estado benefactor por el de Estado evaluador deriva de las restricciones que sufrió el financiamiento público de la educación superior a partir de las críticas referidas a la baja calidad y falta de pertinencia de las instituciones ubicadas en este nivel (De la Garza, 2008), estableciéndose así una redefinición de las relaciones entre gobierno y universidad (Brunner, 1997) fundamentadas en la necesidad de justificar el gasto público en la educación superior mediante el examen de los resultados y productos presentados por estas instituciones.

En consecuencia, los procesos de evaluación aplicados persiguen la certificación de los objetivos alcanzados como una forma de establecer la vinculación entre las metas cumplidas y la asignación a las instituciones de los recursos necesarios para su funcionamiento (Brunner, 1997).

Además de este imperativo, en el marco de la globalización las universidades desarrollan un proceso de internacionalización (Altbach, Reisberg y Rumbley, citados por Brunner, 2011) mediante la firma de acuerdos que posibilitan el intercambio de estudiantes y profesores entre países, y la existencia de asociaciones interinstitucionales todo lo cual supone la instauración de procesos regulatorios de la calidad que sobrepasan el nivel interno en cada país. De esta manera, la educación superior se concibe como un bien público internacional y por ello se establece la responsabilidad de todos los Estados en garantizar una educación de calidad (De la Garza, 2008).

En la mayoría de los países latinoamericanos el Estado tiene un papel protagónico en las funciones de autorización, supervisión, evaluación, y acreditación de las instituciones de educación superior ya sea de manera directa o a través de la autorización oficial de agencias creadas para tal fin (De la Garza, 2008).

Actualmente, en Iberoamérica pueden identificarse sistemas consolidados para la evaluación y aseguramiento de la calidad en países como Argentina, Brasil, Colombia, Chile, Costa Rica, Cuba, España, México, El Salvador, Puerto Rico, República Dominicana y Portugal; y existe otro grupo de países que están en la fase de instalación de estos mecanismos, entre los que se cuentan Bolivia, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú y Uruguay (Brunner, 2011).

En Venezuela, la responsabilidad del Estado en materia de garantía de la calidad de la educación se encuentra expuesta en la Constitución Nacional (1999) y la Ley Orgánica de Educación (2009), de manera precisa el artículo 33 de esta última señala la calidad como uno de los elementos rectores de la actividad en el subsistema de educación superior.

Por su parte, el Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria (MPPEU) expone como uno de los aspectos inherentes a su misión lo concerniente a la formulación, adopción, seguimiento y evaluación de las políticas y acciones dirigidas a garantizar una educación superior de calidad para todas y todos; *en este documento* la calidad se presenta como un reto permanente de las instituciones, los programas y del

sistema de educación superior; en consecuencia debe ser evaluada a través de un proceso continuo e integral, que favorezca la transformación continua de las prácticas institucionales (MPPEU, 2008).

En Venezuela, los sistemas de aseguramiento de la calidad universitaria, algunos de ellos en proceso de reestructuración e implementación (Brunner, 2011), corresponden a:

- Dirección General de Supervisión y Seguimiento de las Instituciones de Educación Superior: esta instancia tiene entre sus objetivos el dar seguimiento a los procesos de rendición de cuentas de las instituciones de educación superior, oficiales y privadas, y mantener una relación activa con ellas en función de su transformación y mejoramiento institucional (Reglamento Orgánico del MPPEU, 2008).
- Comité de Evaluación y Acreditación de Programas e Instituciones de Educación Superior (CEAPIES): cuya función es coordinar los procesos de evaluación y acreditación institucional, para garantizar, reconocer y promover la calidad de la educación superior (Reglamento Orgánico del MPPEU, 2008).
- Registro Nacional de Instituciones, Programas, Grados y Titulaciones de Educación Superior: con este registro se busca desarrollar un sistema de información oficial sobre las IES públicas y privadas, y los programas, grados y titulaciones de educación superior autorizados por el Estado.
- Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU): mediante este órgano se promueve la implementación del Programa de Evaluación Institucional.
- Consejo Consultivo Nacional de Postgrado (CCNP): esta instancia se encarga de la evaluación y acreditación voluntarias de los programas de postgrado en el país.

Aun cuando existen estas iniciativas y sistemas para el aseguramiento de la calidad, las pocas experiencias concretas en materia de evaluación institucional muestran que “todavía no hay en Venezuela, ni claridad en lo que se busca con relación a este tema del aseguramiento de la calidad, ni el consenso necesario con relación a los mecanismos y procedimientos idóneos para lograrla” (Brunner, 2011: 429).

Ahora bien, la aplicación de procesos de evaluación para la determinación de la calidad de un objeto requiere, en primer lugar, la definición precisa del deber ser de ese objeto (Trindade, 1997). Ese deber ser asume un carácter relativo toda vez que la definición de la calidad universitaria debe estar basada en los propósitos declarados por la institución, atendiendo sus propias metas, sobre la base de sus aspiraciones (Águila, 2005).

Por ello, se asume la definición de calidad universitaria propuesta por la UNESCO según la cual el Ser y el Quehacer de la educación superior deben estar en correspondencia con su Deber Ser (Villarroel, 2000). De esta manera, la calidad de la educación superior se determina a razón

de la “adecuación de los resultados y funcionamiento de la educación superior a su misión” (Villarroel, 2003: 18).

El deber ser de una institución universitaria está contenido en su misión, esta constituye el referente ideal que le permite a la institución compararse consigo misma. La categoría evaluativa que corresponde es la pertinencia por cuanto la misión de la universidad o su proyecto institucional debe estar en correspondencia con el contexto social al cual pretende brindar respuestas (pertinencia externa) y debe existir, además, correspondencia entre tal proyecto y los mecanismos operados por la institución para alcanzarlo (pertinencia interna).

El quehacer de la universidad alude a su funcionamiento, es decir, el ajuste que debe existir entre lo establecido en su proyecto institucional en cuanto a su forma de operar y la manera en que se acometen las acciones para obtener los logros esperados; este componente es evaluado a partir de la determinación de su eficiencia entendida como “hacer lo correcto, correctamente” (Villarroel, 2007).

El ser de la universidad hace referencia a sus logros; es decir, el alcance de los objetivos y metas establecidos en su proyecto institucional, la categoría evaluativa para esta dimensión corresponde a la eficacia.

El Deber Ser de la universidad prescribe los productos institucionales a obtener y plantea lineamientos de acción y políticas de funcionamiento para garantizar las posibilidades de obtener los resultados previstos. Este deber ser se materializa en el proyecto institucional que, guardando la esencia de la naturaleza universitaria, ajusta su cometido a los matices brindados por su entorno; por ello, el respeto a la misión institucional es un elemento clave para la evaluación de la calidad (Dias Sobrihno, 2008).

Además, al tratarse de una categoría sintética y multidimensional (Bondarenko, 2007), la definición de la calidad en estas instituciones conjuga la valoración de los procesos básicos de docencia, investigación, extensión y gestión; no obstante, la evaluación de estas funciones universitarias tiene que ser asumida con un carácter relacional, donde se realice no sólo la valoración de cada uno de los procesos mencionados sino las relaciones e interdependencia que existe entre ellos (Tiana, 2006; Murillo y Román, 2010).

Metodología

La investigación corresponde a un estudio de tipo empírico descriptivo; con un diseño de campo, no experimental, de tipo transeccional o transversal. La población estuvo constituida por el personal docente adscrito al Programa Educación de la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt. En virtud del carácter opinático que asume el estudio se decidió tomar una muestra no probabilística mediante un muestreo intencional de expertos; de esta manera, la muestra quedó constituida en forma no aleatoria por un total de once profesores que ocuparon cargos académicos- administrativos durante el año 2011 en el Programa Educación de la UNERMB.

La recolección de la información se realizó mediante la aplicación de la Técnica Delphi; esta consiste en “el análisis de la opinión de varios expertos sobre un mismo tema o problema” (Ander Egg, 2003: 299). La aplicación de esta técnica involucra un proceso interactivo por cuanto los expertos son consultados en varias oportunidades sobre el tema estudiado mediante la elaboración de una serie de cuestionarios aplicados en forma secuencial.

La aplicación de la técnica se inició con un cuestionario de preguntas abiertas. Las respuestas emitidas por los 11 expertos al primer cuestionario se sometieron a un proceso de análisis de contenido. Como resultado de este análisis se definieron una serie de criterios e indicadores a partir de los cuales se construyó el segundo cuestionario constituido por veinticuatro ítems. Los ítems contenidos en el instrumento se presentaron con alternativas de respuesta en formato Likert de 6 puntos (Lizardo V, 2008), valorados en una escala de importancia del uno al seis, donde 1: No es Importante; 2: Poco Importante; 3: Ligeramente Importante; 4: Importante; 5: Muy Importante; 6: Extremadamente Importante.

A partir de los resultados obtenidos de la aplicación de la segunda ronda Delphi se construyó el tercer cuestionario; este se encontraba estructurado en dos partes: la primera parte incluyó un cuadro resumen con los datos obtenidos de la aplicación del segundo cuestionario donde se mostró a cada uno de los expertos la media aritmética, la desviación típica, y la distribución de frecuencias de las respuestas aportadas por el resto de los expertos que constituyeron la muestra. En la segunda parte del instrumento se presentaron los mismos indicadores expuestos en el segundo cuestionario pero ordenados en atención a los resultados obtenidos en la segunda ronda Delphi, específicamente los indicadores se ordenaron presentando en primer lugar aquellos en los cuales se obtuvo mayor consenso en los niveles de importancia atribuidos y finalizando con aquellos indicadores que expusieron una mayor dispersión en las respuestas (Ander Egg, 2003).

De acuerdo con la técnica Delphi, el conocimiento por parte de los expertos de los acuerdos y divergencias alcanzados en las rondas anteriores permite “cambiar las respuestas que se habían dado anteriormente. Pero también se puede seguir sosteniéndolas y discrepando en relación con lo que es la tendencia central” (Ander- Egg, 2003: 303).

Para el análisis e interpretación de los patrones de respuesta emitidos por los expertos en las rondas dos y tres correspondientes a la aplicación de la técnica Delphi, se aplicaron procedimientos estadísticos referidos a distribuciones de frecuencia alrededor de cada indicador; medidas de tendencia central y medidas de variabilidad que muestran el grado de homogeneidad y dispersión de la opinión de los expertos en torno al tema tratado.

A su vez, se estimaron los rangos intercuartílicos en las rondas dos y tres de la técnica Delphi, por cuanto permite determinar el consenso obtenido en las respuestas de los expertos; de esta manera, cuando los

valores de los cuartiles Q_1 , Q_2 , y Q_3 son iguales se considera la obtención del consenso.

Resultados

El análisis de contenido efectuado a las respuestas aportadas por los expertos al primer cuestionario permitió la construcción de un sistema de categorías para la identificación de los criterios e indicadores para la definición de la calidad universitaria. Siguiendo un proceso inductivo, la agrupación de los rasgos homogéneos para la construcción de los criterios e indicadores se realizó tomando en cuenta aquellos aspectos que se repitieron en tres o más oportunidades en las respuestas emitidas por los expertos.

Los criterios identificados en esta primera ronda estuvieron referidos a las funciones universitarias de Docencia, Investigación, Extensión y Gestión Académica-Administrativa como elementos básicos para la estructuración del conjunto de indicadores que permiten la valoración de la calidad universitaria. A continuación se definen cada uno de estos criterios:

- Criterio Docencia: constituye la actividad sistemática de planificación, desarrollo y evaluación de los procesos de enseñanza aprendizaje, y los resultados derivados de la misma vinculados a la formación y desempeño de los estudiantes (Salcedo, 1999).
- Criterio Investigación: se refiere a las actividades y procesos de creación y generación de productos científicos, tecnológicos, artísticos y filosóficos desarrollados en forma individual o grupal (Salcedo, 1999).
- Criterio Extensión: implica la proyección integrada de las funciones de docencia e investigación hacia el entorno local, regional y nacional mediante la difusión y aplicación de los conocimientos científicos, tecnológicos y humanísticos (Salcedo, 1999).
- Criterio Gestión académica-administrativa: involucra la definición, formulación, ejecución y evaluación de las estrategias, acciones, operaciones y tareas en la institución, así como el manejo y uso de los recursos disponibles para el logro de los propósitos trazados (Salcedo, 1999).

Seguidamente se exponen los resultados derivados del cuestionario correspondiente a la tercera ronda en la aplicación de la técnica Delphi. Los datos se muestran en tablas para cada indicador atendiendo los criterios anteriormente identificados correspondientes a las funciones universitarias.

De los resultados obtenidos para el criterio Docencia, en primer lugar, es necesario destacar que el 100% de la muestra en el estudio consideró el nivel académico de los profesores como un indicador extremadamente importante en la definición de la calidad universitaria con una media de 6, con lo cual se muestra una ligera diferencia de los resultados presentados para este indicador en la ronda dos, donde la media obtenida fue de 5,73.

Tabla 1. Estadísticos descriptivos de la tercera ronda Delphi correspondientes a los indicadores identificados para el criterio docencia

Indicador	Porcentajes obtenidos en las Alternativas de Respuesta						Desv. Típica	
	1	2	3	4	5	6		Media
Estructura Curricular ajustado al perfil requerido en el contexto.	-	-	-	-	18,2	81,8	5,82	,405
Contenidos curriculares dirigidos a la formación integral del estudiante	-	-	-	-	27,3	72,7	5,73	,467
Tasa de deserción	-	-	-	54,5	18,2	27,3	4,73	,905
Tasa de repitencia	-	-	-	54,5	18,2	27,3	4,73	,905
Tasa de aprobación	-	-	-	-	63,6	36,4	5,36	,505
Promedio de calificaciones de los egresados	-	-	-	36,4	63,6	-	4,64	,505
Ubicación de los egresados en el campo laboral	-	-	-	-	63,6	36,4	5,36	,505
Nivel académico de los Profesores	-	-	-	-	-	100	6,00	,000

Fuente: Lizardo (2012).

Los indicadores de estructura curricular ajustado al perfil requerido en el contexto, contenidos curriculares dirigidos a la formación integral del estudiante, ubicación de los egresados en el campo laboral, y promedio de calificaciones de los egresados obtuvieron resultados similares a la ronda dos; en el caso del indicador ubicación de los egresados en el campo laboral el mayor porcentaje (63,6) se ubicó en la alternativa muy importante con lo cual se indica un cambio en la posición de los expertos pues en la segunda ronda esta alternativa mostró un 18,2 %.

En el caso de los indicadores tasa de deserción y tasa de repitencia, los resultados señalan un cambio en las respuestas de los expertos. Para tasa de deserción y tasa de repitencia el mayor porcentaje (54,5) se ubicó en la alternativa importante; en tanto que el indicador tasa de aprobación se mantuvo en la alternativa muy importante con un 63,6 %. Cabe destacar que los indicadores tasa de deserción y tasa de repitencia mantienen el mayor nivel de dispersión en las respuestas aportadas por los expertos con una desviación típica de 90,5%.

Para el criterio investigación, expuesto en la Tabla 2, los resultados indican un cambio en la posición de los expertos en la ronda tres para los indicadores de porcentaje de profesores con proyectos de investigación, el cual es considerado extremadamente importante con un 54,5 %, a diferencia de la ronda dos donde este indicador se consideró muy importante por parte del 54,5 % de los expertos; y para número de artículos publicados por los profesores en revistas arbitradas donde el mayor porcentaje se ubicó en la alternativa de muy importante con 81,8% reduciéndose la dispersión que mostró este indicador en la segunda ronda. El número de cursos de postgrado ofrecidos por la institución se mantuvo en la opción de muy importante con un 81,8%.

En cuanto a los resultados obtenidos para el criterio extensión, mostrados en la Tabla 3, se obtuvo un cambio en la media arrojada por el indicador número de cursos o programas de extensión siendo ésta de 5,18 a diferencia de la segunda ronda cuya media fue de 4,82; de igual forma la dispersión alrededor de este indicador se redujo alcanzando la alternativa de muy importante el 81,8 % de las respuestas de los expertos.

Para el indicador establecimiento de convenios con otras instituciones el 81,8% de los sujetos de la muestra lo consideraron como muy importante para el establecimiento de la calidad universitaria, registrándose un cambio con respecto a lo reportado en la ronda dos donde esta alternativa mostró un 36,4 %.

Los resultados correspondientes al criterio gestión académica administrativa (Tabla 4) mostraron porcentajes similares a los obtenidos en la segunda ronda para los indicadores de: existencia de canales de comunicación efectiva entre las distintas dependencias institucionales (63,3 %) y existencia de canchas deportivas y áreas de esparcimiento (63,6%) manteniéndose como muy importantes; número de laboratorios con equipo y material requerido (81,8%), disponibilidad de equipamiento adecuado en las bibliotecas (72,7%), y existencia de ma-

Tabla 2. Estadísticos descriptivos de la tercera ronda Delphi correspondientes a los indicadores identificados para el criterio investigación

Indicador	Porcentajes obtenidos en las Alternativas de Respuesta						Desv. Típica	
	1	2	3	4	5	6		Media
Porcentaje de profesores con proyectos de investigación	-	-	-	-	45,5	54,5	5,55	,522
Número de cursos de posgrado ofrecidos por la institución	-	-	-	-	81,8	18,2	5,18	,405
Número de artículos publicados por los profesores en revistas arbitradas	-	-	-	-	81,8	18,2	5,18	,405

Fuente: Lizardo (2012).

Tabla 3. Estadísticos descriptivos de la tercera ronda Delphi correspondientes a los indicadores identificados para el criterio extensión

Indicador	Porcentajes obtenidos en las Alternativas de Respuesta						Desv. Típica	
	1	2	3	4	5	6		Media
Número de cursos o programas de extensión	-	-	-	-	81,8	18,2	5,18	,405
Establecimiento de convenios con otras instituciones	-	-	-	36,4	63,6	-	4,64	,505

Fuente: Lizardo (2012).

Tabla 4. Estadísticos descriptivos de la tercera ronda Delphi correspondientes a los indicadores identificados para el criterio Gestión Académica- Administrativa

Indicador	Porcentajes obtenidos en las Alternativas de Respuesta						Media	Desv. Típica
	1	2	3	4	5	6		
Aplicación de mecanismos de evaluación del desempeño del personal docente, administrativo y obrero de la institución	-	-	-	-	63,6	36,4	5,36	,505
Existencia de canales de comunicación efectiva entre las distintas dependencias institucionales	-	-	-	-	63,6	36,4	5,36	,505
Ajuste del funcionamiento de la institución a sus reglamentos internos	-	-	-	-	81,8	18,2	5,18	,405
Toma de decisiones basada en la participación y el consenso	-	-	-	-	72,7	27,3	5,27	,467
Porcentaje de aulas en condiciones de capacidad, iluminación, ventilación y acústica apropiada	-	-	-	-	63,6	36,4	5,36	,505
Número de aulas ajustado a la matrícula estudiantil	-	-	-	-	63,6	36,4	5,36	,505
Número de laboratorios con equipo y material requerido	-	-	-	-	18,2	81,8	5,82	,405
Disponibilidad de equipos tecnológicos (computador, video proyector) para el desarrollo de las clases	-	-	-	72,7	27,3	-	4,27	,467
Disponibilidad de equipamiento adecuado en las bibliotecas	-	-	-	-	27,3	72,7	5,73	,467
Existencia de material bibliográfico actualizado	-	-	-	-	18,2	81,8	5,82	,405
Existencia de canchas deportivas y áreas de esparcimiento	-	-	-	-	63,6	36,4	5,36	,505

Fuente: Lizardo (2012).

terial bibliográfico actualizado (81,8%) son considerados como extremadamente importantes por los expertos.

En el caso del indicador aplicación de mecanismos de evaluación del desempeño del personal docente, administrativo y obrero de la institución el mayor porcentaje (63,6) lo mostró la alternativa de muy importante, a diferencia de la segunda ronda, donde este mismo indicador fue catalogado por los expertos como extremadamente importante (72,7%). Situación similar se encontró para el indicador porcentaje de aulas en condiciones de capacidad, iluminación, ventilación y acústica apropiada; y número de aulas ajustado a la matrícula estudiantil, catalogados como muy importantes con un 63,6%, en tanto que para la ronda dos estos indicadores se consideraron como extremadamente importantes con resultados de 45,5% y 72,7%, respectivamente.

Para el indicador ajuste del funcionamiento de la institución a sus reglamentos internos se registró una disminución en la dispersión de las respuestas con una desviación típica de,405 y el mayor porcentaje se mostró en la alternativa de muy importante (81,8%). En el caso del indicador toma de decisiones basada en la participación y el consenso si bien al igual que en la segunda ronda el mayor porcentaje se registró en la alternativa de muy importante (45,5%) para la ronda tres este porcentaje se incrementó arribando a un 72,7%.

En torno al indicador disponibilidad de equipos tecnológicos (computador, video proyector) para el desarrollo de las clases se obtuvo una disminución en la dispersión de las respuestas con una desviación típica de,467 y una media de 4,27; para este indicador el mayor porcentaje se registró en la alternativa de importante (72,7) a diferencia de la segunda ronda, donde el mayor porcentaje en este indicador se ubicó en la opción de extremadamente importante (54,5).

Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio, se tiene que las funciones básicas universitarias de docencia, investigación, extensión y gestión se presentan como los principales criterios a considerar al momento de definir la calidad de la institución.

Particularmente, en el caso del criterio docencia el consenso entre los expertos se obtuvo para indicadores que soportan la calidad básica de la institución pues se relacionan con su pertinencia tanto interna como externa. Para el criterio investigación, es necesario destacar el reducido número de indicadores obtenidos para la valoración de esta función universitaria; los indicadores en los cuales se obtuvo consenso están vinculados con la eficacia de la investigación a razón de sus logros o productos pero no se valora la pertinencia y eficiencia en el desarrollo de esta importante actividad universitaria.

En cuanto a la extensión universitaria, se presenta la misma situación referida anteriormente para el caso de la investigación; en este caso el consenso se obtuvo para el indicador número de programas de extensión ofrecidos por la universidad, sin precisar la adecuación de estos programas a las exigencias del entorno y la forma en la cual son desarrollados.

Para el criterio de gestión académica-administrativa, el consenso entre los expertos se encontró para indicadores que hacen referencia a la pertinencia interna de la institución pues garantizan “la congruencia entre el proyecto institucional y los componentes sistémicos que lo desarrollan” (Villarreal, 2007:43); es decir forman parte de los recursos mínimos con los que debe contar la institución para alcanzar sus propósitos.

Considerando estos resultados se evidencian coincidencias con lo expuesto por González y Espinoza (citados por Dias Sobrinho, 2008) quienes destacan como los criterios más comunes utilizados para la evaluación de la calidad en la educación superior los referidos a: disponibilidad de infraestructura, equipamiento, financiamiento, cantidad y calidad del cuerpo académico y administrativo; cantidad y calidad de los estudiantes; bibliotecas y recursos informáticos; liderazgo, participación y gobierno, sistemas de información y de registro, procesos internos de evaluación, control de gestión y corrección de deficiencias. No obstante, las respuestas aportadas por la muestra en el estudio no hacen referencia a la existencia del plan estratégico de la institución, a la integridad y coherencia de este plan con la misión y principios de la institución; y al grado de cumplimiento del plan según los indicadores y plazos fijados en las funciones de docencia, investigación, extensión, prestación de servicios, y gestión institucional (González y Espinoza, citados por Dias Sobrinho, 2008). La consideración de estos criterios posibilitaría el desarrollo de un proceso de autorregulación fundamentado en el proyecto institucional como elemento que define y prescribe ese Deber Ser de la universidad particular objeto de evaluación. A su vez, los criterios identificados en el estudio, referidos a las funciones universitarias, son valorados como procesos separados sin asumir su carácter interdependiente en el desarrollo de la dinámica institucional universitaria.

Por otro lado, atendiendo los lineamientos fijados desde el MPPEU a través del Sistema de Evaluación, Supervisión y Acreditación Universitaria (SESA), los procesos de evaluación institucional deben considerar fundamentalmente indicadores de contexto y de impacto que aluden a la pertinencia y vinculación del quehacer universitario con los requerimientos y potencialidades de su área de influencia (SESA, 2012). El reconocimiento del contexto y sus especificidades constituye, junto a la determinación de la naturaleza particular de la institución, los fundamentos para la configuración del proyecto institucional; no obstante, los resultados presentados en el estudio muestran una omisión en la valoración de la pertinencia de las funciones universitarias desarrolladas en la institución.

Para finalizar podría precisarse que las funciones básicas de docencia, investigación, extensión y gestión académica administrativa más

que criterios para la valoración de la calidad universitaria pueden ser considerados dimensiones de tal calidad, tomando la pertinencia, eficacia y eficiencia como los criterios que posibilitan la evaluación de cada una de estas funciones universitarias concebidas en su carácter relacional; definiendo para cada una de ellos los indicadores y estándares que den cuenta de la adecuación, desempeño y logros alcanzados por la institución en atención a su naturaleza y requerimientos esenciales y contextuales específicos.

Referencias bibliográficas

- Águila, Vistremundo (2005). **El Concepto Calidad en la Educación Universitaria: Clave para el logro de la Competitividad Institucional**. Revista Iberoamericana de Educación. Número 35/5. www.rieoei.org/ [Consulta 12 de mayo de 2012].
- Ander Egg, Ezequiel (2003). **Técnicas para la recogida de datos e información**. Buenos Aires: Grupo Editorial LUMEN Humanitas.
- Asamblea Nacional de la Republica Bolivariana de Venezuela (1999). **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**.
_____ (2009). **Ley Orgánica de Educación**.
- Bondarenko P, Natalia (2007). **Acerca de las definiciones de la Calidad de la Educación**. EDUCERE. 11 (39), 613-621.
- Brunner, José (1997). **Calidad y evaluación en la Educación Superior**. Evaluación y Acreditación Universitaria: Metodología y Experiencias. Caracas: Editorial Nueva Sociedad.
- _____ (2011). **Educación Superior en Iberoamérica**. Informe 2011. Chile: Cinda.
- De la Garza Aguilar, Javier (2008). Evaluación y acreditación de la educación superior en América Latina y el Caribe. **La Educación Superior en América Latina y el Caribe: diez años después de la Conferencia Mundial de 1998**. Colombia: IESALC-UNESCO.
- Dias Sobrinho, José (2008). **Calidad, pertinencia y responsabilidad social de la universidad Latinoamericana y Caribeña**. Tendencias de la Educación Superior en América Latina y el Caribe. Caracas: IESALC-UNESCO.
- Lizardo V, Sandra (2008). **Los Buenos Profes. La Calidad del Docente Universitario desde la Perspectiva de los Estudiantes**. Tesis Doctoral. Doctorado en Educación. Facultad de Humanidades y Educación. Universidad de Los Andes. Mérida, Venezuela.
- Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria (2012). **Sistema de Evaluación, Supervisión y Acreditación Universitaria**. Disponible en <http://www.apps.ucab.edu.ve/> [Consulta 25 de noviembre de 2012].

- _____ (2008). **Misión, Visión y Principios orientadores.** Disponible en [http. www.mppeu](http://www.mppeu) [Consulta 10 de junio de 2012].
- _____ (2008). **Reglamento Orgánico del Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior.** Disponible en [http. www.mppeu](http://www.mppeu) [Consulta 10 de junio de 2012].
- Murillo, Francisco Javier y Román, Marcela (2010). **Retos en la evaluación de la calidad de la educación en América latina.** Revista Iberoamericana de Educación. N° 53, 97-120.
- Tiana F, Alejandro (2006). **La evaluación de la calidad de la educación: conceptos, modelos e instrumentos.** *Trasatlántica de Educación.* Vol. 1. Año 1, 19-29.
- Trindade, Helgio (1997). **Evaluación institucional y calidad académica: resistencia y construcción.** *La Educación Superior en el Siglo XXI. Visión de América Latina y el Caribe.* Tomo I. Caracas: Ediciones CRE-SALC-UNESCO.
- UNESCO (2009). **Conferencia mundial sobre la Educación Superior-2009: La nueva dinámica de la Educación Superior y la Investigación para el cambio social y el desarrollo.** París.
- _____ (1998). **La Educación Superior en el siglo XXI: Visión y Acción.** Conferencia Mundial sobre la Educación Superior. Octubre, París.
- Villarroel, César (2007). **La calidad de la Educación Superior Latinoamericana. Pretendida por todos, gerenciada por pocos.** Caracas: Fanarte. C.A.
- _____ (2005). Gerencia, planificación y evaluación universitarias. **Educere.** (31), 513-522.
- _____ (2003). **Evaluación y acreditación de la educación superior venezolana.** [www.coneau.edu.ar/act_Inter./semint_iesalc03/ caso_venezuela](http://www.coneau.edu.ar/act_Inter./semint_iesalc03/caso_venezuela) [Consulta 26 de Febrero de 2004].
- _____ (2000). Sistema de Evaluación y Acreditación de las Universidades (SEA). Mimeografiado. Caracas: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. CNU-OPSU.