

IMPACTO DEL USO DE LAS TIC EN EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE ACREDITACIÓN DE CARRERAS UNIVERSITARIAS

Dra. Elizabeth Rafael Sánchez

Jefa de la Oficina de Autoevaluación y Acreditación
Universidad Nacional de Trujillo (UNT)

En un escenario de expansión y crecimiento económico para el Perú, nos preocupa el devenir de la educación superior, cómo están respondiendo las universidades ante la ola de cambios sociales, políticos, culturales y tecnológicos y, de manera particular, cómo se están asumiendo las políticas orientadas al mejoramiento de la calidad. Al respecto, Jaime Zárate (2012), en su libro “La universidad que queremos”, refiere: “... *No debe olvidarse que la calidad está relacionada con el incremento de las exigencias básicas para el cumplimiento de sus funciones: docencia - formación profesional, investigación, proyección a la sociedad y pertinencia con el desarrollo nacional, entre otros*”. En esta orientación, podemos decir que la Universidad debe invertir en el acceso a nuevas informaciones, así como en la generación de nuevos conocimientos, para lo cual, el aporte de las tecnologías contribuiría a guiar los procesos de autoevaluación, evaluación externa o acreditación.

Tomando las ideas de Guillermina Baena y sus colaboradores, el proceso de transformación en la educación está influenciada por los avances tecnológicos, en particular, de la revolución digital, la misma que incide en la manera de acceder al conocimiento; lo cual conduce a cambios en las formas de aprender, enseñar e investigar, así como en el traslado del conocimiento a otros espacios. En esta orientación, analizamos los procesos internos y externos que despliegan las universidades comprometidas con la calidad, mediados por las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Las nuevas TIC ocupan un lugar prominente en las reflexiones de las conferencias regionales y mundiales de la educación superior. A decir de

UNESCO (1998): “...la utilización de las TIC es un tema que aparece en cuatro conglomerados... su importancia para la pertinencia y la calidad, la necesidad de cooperación en este campo, su uso para una mejor gestión de las instituciones ... como instrumento para alcanzar los fines de tales instituciones”.

Haciendo un contraste de lo expuesto con la realidad universitaria en nuestro país, damos un alcance sobre el impacto del uso de las TIC en procesos de evaluación interna, a la luz de las políticas y normas que vienen respaldando algunos temas, como son el aseguramiento de la calidad y la acreditación. Por ello, hacemos referencias a situaciones diversas por las que ha pasado y vienen experimentando el sistema universitario peruano en su compromiso por elevar su calidad; situaciones que fueron asistidas por el uso de las TIC en diferentes escenarios.

En cuanto a la calidad, es necesario hacer un análisis histórico breve en nuestro país. En la primera década del 2000, en este contexto, se inicia un movimiento de mejora de la calidad en los distintos niveles educativos. La acreditación de la calidad educativa tiene su génesis con la promulgación de la Ley General de Educación N° 28044; asimismo, se considera de relevancia en el Proyecto Educativo Nacional vigente. En ambos documentos, se establece la conformación de un organismo autónomo que garantice la calidad de las instituciones educativas, denominado Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) y, para el caso de las universidades, le corresponde como órgano operador del sistema el Consejo Nacional de Evaluación, Acreditación, Certificación de la Calidad de la Educación Universitaria (CONEAU).

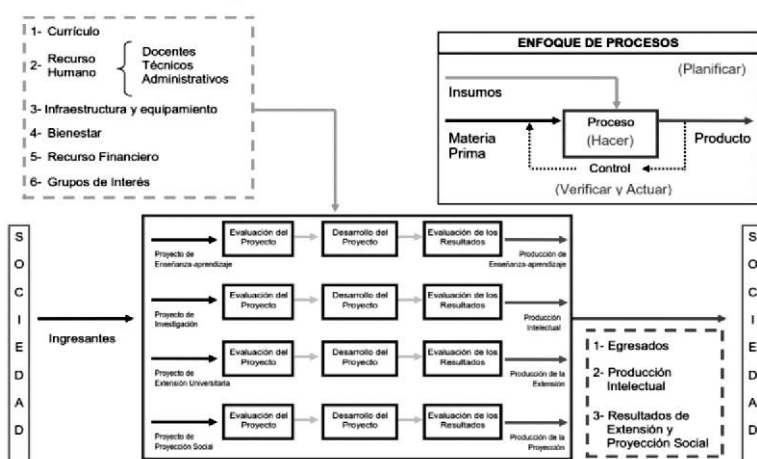
El 31 de marzo del 2008 se publicaron el D. L. N° 998 y la R.M. N° 0173-2008-ED y el 3 de julio del mismo año sus Reglamentos. Tales documentos impulsan la mejora de la calidad integral de la carrera desde una perspectiva sistémica. En ellos, se señalan las prioridades y plazos para que el CONEAU publique los estándares y criterios de evaluación y acreditación de las Carreras de Educación, como prioridad para iniciar los procesos de mejoramiento de la calidad de la formación docente en el país.

El CONEAU, a través de la Dirección de Evaluación y Acreditación (DEAC), elabora el Modelo de Calidad para la Acreditación de las Carreras Profesionales Universitarias, a partir de un estudio comparativo de distintos modelos nacionales e internacionales, con la participación de un comité

técnico ad-hoc, con la colaboración de especialistas en el tema, procedentes de distintas universidades peruanas. El 26 de mayo del 2008, el directorio del CONEAU autorizó el envío de la propuesta de Modelo elaborado por la DEAC al Ministro de Educación y a la Presidenta de la Red Iberoamericana de Calidad en la Educación Superior (RIACES); siendo presentado el 17 de junio a los Decanos de las Facultades y Escuelas de Educación del país y el 09 de julio publicado en el diario oficial El Peruano.

El Modelo de Calidad para la Acreditación de Carreras Profesionales Universitarias y los Estándares para la Carrera Profesional de Educación fueron aprobados por el Directorio del CONEAU el 13 de octubre del 2008. Este modelo inicial comprende: 03 dimensiones, 09 factores, 16 criterios, 84 indicadores, 97 estándares y 253 fuentes de verificación referenciales; una adenda con 125 indicadores de gestión para el seguimiento y evaluación del cumplimiento del estándar respectivo.

El modelo aprobado se basa en el enfoque sistémico, aplicando en cada uno de los procesos involucrados en el ciclo “planificar-hacer-verificar-actuar”, sustentado en los aportes de Deming (Figura 1). Está diseñado de modo tal, que se convierte en un instrumento para la mejora de la calidad de las carreras profesionales universitarias y, a la vez, para mejorar el control de los procesos para la acreditación.



Elaborado por DEAC-CONEAU, 2008.

Figura 1. Proceso de formación profesional.

Con la incorporación de estrategias de mejora continua, las universidades empiezan a desarrollar y controlar sus actuaciones, revisarlas y redefinirlas hasta lograr sus objetivos previstos, buscando hacer más evidente su contribución efectiva a la garantía de la calidad y aportando a la satisfacción de sus estudiantes, egresados y grupos de interés. En este trayecto, el uso de las TIC contribuye significativamente, ya que hacen más viable, contrastable y objetiva la amplia data que se va sistematizando, lo cual facilita la toma de decisiones.

Desde hace cinco años, la comunidad universitaria viene impulsando y ejecutando acciones para la implementación de los procesos conducentes a la acreditación o mejoramiento de la calidad de las carreras; según lo prescrito en la guía metodológica para la acreditación de carreras universitarias (CONEAU, 2009); en la cual, se precisan las etapas de la acreditación: la autoevaluación, evaluación externa y la acreditación. En este mismo documento, se sostiene que “... *La autoevaluación con fines de acreditación es el proceso mediante el cual la universidad, o sus carreras, reúnen y analizan información sobre sí misma, la contrasta con sus propósitos declarados y el modelo de calidad que contiene los estándares aprobados por el CONEAU*”. A partir de este encargo, las carreras involucradas en estos procesos muestran su preocupación ante el desorden de la información y la ausencia de fuentes de verificación. De otro lado, la escasa sistematización de datos, de documentos, reportes o evidencias, limitan la dinámica del proceso de autoevaluación de las carreras; proceso que buscaba responder a las preguntas elementales ¿Cómo estamos?, ¿qué tenemos?, ¿cómo lo demostramos?, ... entre otras, que implican una respuesta, como resultado del análisis objetivo, técnico y documentado.

Es preciso recordar las múltiples reuniones de los miembros de los comités internos de acreditación de carreras profesionales en las distintas universidades del país, planificando e implementando estrategias para cumplir con esta etapa; la misma que considera tres importantes subprocesos: génesis del proceso, generación de información y elaboración del informe final. En torno a los cuales, se hace el análisis en cuanto al uso de recursos asistidos por las TIC, enfatizando en el sistema virtual de autoevaluación (SVA) como herramienta para la obtención, procesamiento y registro de información, bajo la característica de ser un aplicativo web, que facilita la gestión administrativa, en el proceso de acreditación de una carrera de pregrado, realizan-

do encuestas y cuestionarios a los estudiantes, docentes, administrativos, egresados y grupo de interés, con la finalidad de obtener datos para la interpretación y el cálculo de los indicadores de gestión señalados en el modelo de acreditación CONEAU.

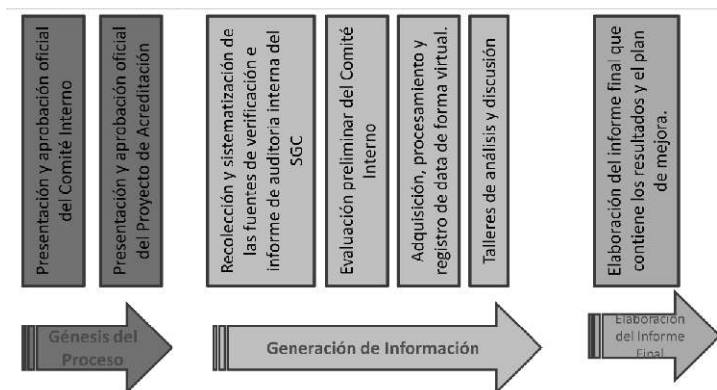


Figura 2. El proceso de autoevaluación de las carreras profesionales universitarias.

Fuente: Guía Metodológica para la Acreditación de Carreras Profesionales Universitarias del CONEAU, p. 4.

Los equipos responsables de la conducción de la autoevaluación a nivel de carreras enfatizaron en el subproceso *Generación de Información*, en razón a que el primer paso consistía en recolectar información, a la luz de los estándares e indicadores de gestión señalados en el modelo de calidad. Para muchas de las carreras involucradas en este proceso de autoevaluación, implicó participar en eventos de capacitación especializada ofrecida en un primer momento por la Dirección General de Calidad Universitaria e Investigación, en ese entonces, hoy, Dirección General de Calidad Universitaria (DGICU), con el objetivo de aportar a la formación técnica de estos equipos de trabajo. En estos procesos instruccionales, no sólo se acudió a espacios académicos presenciales sino que dicha unidad, muy certeramente, involucró estrategias de enseñanza aprendizaje a distancia, para lo cual implementó aulas virtuales utilizando la denominada plataforma moodle, con apoyo de los tutores virtuales: es aquí, desde mi parecer, que se empieza a valorar el potencial de estos recursos en actos de formación académica. El hecho de

promover foros de discusión sobre un tema expectante y de obligado dominio para la comunidad universitaria del país, así como alcanzar resultados a tareas de ejecución individual y grupal hicieron que muchos de los académicos-usuarios empezaran a valorar este potencial recurso tecnológico, como soporte de aprendizaje en el proceso de calidad.

A partir de esta experiencia y el destacable rigor, orden y responsabilidad que se imprimía en cada sesión modular, la DGICU hizo posible que los participantes a los cursos ofertados se constituyeran en protagonistas de las primeras redes de estudio colaborativo, alrededor de la temática de acreditación y calidad vinculante con otros saberes, tales como las Nuevas Tendencias de la Educación Superior en América Latina, que Claudio Rama presentó con mucha maestría, en una de sus exquisitas visitas a través de la ANR (2009); destacándose la tendencias de la virtualización e internacionalización entre las otras, no menos expectantes. El escuchar a Rama en las sesiones presenciales y dialogar sobre el tema de aseguramiento de la calidad era motivante; pero lo seguía siendo cuando se accedía a su blog personal o mediante conexión vía youtube en variadas e interesantes entrevistas ilustrativas.

De la misma manera, se destaca el rol pionero en acreditación universitaria, del recordado maestro Fernando Donayre, reconocido sistematizador de los procesos de autoevaluación, quien, con su experiencia, modestia y caballería alcanzó respuestas a tantas inquietudes planteadas por sus alumnos de los programas de formación de especialistas en calidad y autoevaluación universitaria, tanto en la formación presencial como a través de sus correos electrónicos o chats, muy alentadores para quienes, en ese momento, la acreditación era muy lejana.

Son muchos a quienes se quisiera nombrar y agradecer por la semilla puesta en esta renovación del modelo de evaluación de la calidad universitaria, basada en procesos y que busca ser reconocida en mérito a su garantía de cumplimiento con la sociedad. En este semillero de actores protagonistas de cambios orientados hacia la mejora de la calidad, se destacan los aportes de Milber Ureña, como formador, también, de los mencionados programas ofertados por la DGICU. Su entusiasmo, fe y confianza que traía en cada sesión, hacía más prometedor el lograr alcanzar el reto de contar con carreras, programas y universidades acreditadas en el país.

El ideal de Doris Maraví de contar con un sistema de evaluación de la calidad universitaria para el país y su fino cuidado en conformar sus cuadros

de formadores y de técnicos asistentes, en entornos de aprendizaje virtual, dieron fuerza al docente universitario participante a procurar la calidad en todo orden, para, luego, trasladar el aprendizaje a sus propios contextos, llegándose a formar una comunidad de académicos con un pensamiento emergente e innovador que parte por el auto reconocimiento institucional y, a partir del cual, fue posible evidenciar que la importancia de las herramientas tecnológicas en el marco de las TIC: internet, aulas virtuales, foros, videos, actividades on line, en la implementación del Sistema de Información para la Gestión Universitaria (SIGU), etc.

Esta remembranza que dejó huella en quienes iniciamos estos espacios de formación, alrededor de la temática de calidad y acreditación, nos lleva a destacar, una vez más, el enorme potencial de la TIC, para la adquisición de conocimientos, desarrollo de habilidades y logro de actitudes favorables, en quienes han decidido ser promotores y sostenedores de la calidad universitaria y, en particular, en aquellos que vienen liderando los procesos de autoevaluación.

Estas bases aportan a la formación de los especialistas en autoevaluación, más el reto de encontrar medios que contribuyan a cumplir con cada uno de los pasos del subproceso de generación de información, están conduciendo a las universidades a aprender de quienes van madurando el tema y actúan bajo una política clara de calidad con soporte en sistemas informáticos que facilitan el recojo de información, su ordenamiento y sistematización, alojadas en fuentes de verificación que evidencian cumplimiento o no de los estándares e indicadores de los modelos de evaluación de la calidad.

Algunos de los recursos o medios utilizados para el recojo de información, durante la autoevaluación, son las encuestas, cuestionarios y entrevistas. La mismas que pueden ser diseñadas y aplicadas utilizando formatos físico o virtual. Para luego, en función a sus resultados ser procesadas estadísticamente y, de esta manera, alcanzar data interpretativa; según el estándar o estándares e indicadores.

Estamos seguros que en la mayoría de carreras que iniciaron sus procesos de autoevaluación, los instrumentos utilizados tuvieron la característica de formato papel y de aplicación personalizada; pues, la tarea siguiente era el procesamiento estadístico de los resultados, el cual en el mejor de los casos, luego de la tabulación de respuestas, se acudía a un programa informático.

Luego de ensayar este procedimiento con una carrera o algunas más, el comité interno de acreditación de la carrera, de hecho, se sentía ya fatigado. En vista de ello, las universidades de vanguardia en el tema de virtualización diseñaron sus propios sistemas de autoevaluación utilizando las TIC, llegaron, en algunos casos, de universidades con mayor preparación tecnológica a crear su SVA¹, bajo la administración de un responsable de la generación del instrumento virtual, su validación, aplicación a los diferentes informantes, teniendo en cuenta el tipo de estándar y la respuesta que requiere el indicador; para, finalmente, alcanzar resultados a los comités internos de acreditación. Obviamente, dicho procedimiento acortaba espacios de tiempo, otorgaba mayor objetividad y seguridad en la información obtenida.

De otro lado, el uso de las páginas web institucionales consideran en sus estructuras espacios específicos para brindar orientación, información y presentar avances o resultados sobre su accionar de los procesos de autoevaluación. Es decir, se abren nuevos espacios comunicacionales en torno al tema, que involucra a los principales agentes internos y externos ligados a la dinámica universitaria.

Dentro de la pluralidad de estrategias para la implementación de sus SVA, es pertinente destacar los esfuerzos y logros alcanzados por universidades privadas y públicas del país, al haber generado un tipo de herramienta propia a sus contextos, y que son utilizados con éxito. Entre estos, citamos:

Sistema virtual de evaluación y consulta sobre calidad académica universitaria (SVECCA) de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Este sistema informático fue creado en el 2011, motivado por la necesidad de sustentar la calificación y certificación de los estándares de calidad con encuestas para el proceso de autoevaluación del CONEAU, ente encargado de promover el desarrollo de los procesos de evaluación, acreditación y certificación de la educación superior universitaria. El software está disponible para otras tareas que tengan que ver con la consulta a la comunidad, tales como recolectar, vía Internet, la información de la comunidad sanmarquina (estudiantes, docentes, administrativos y egresados) y otros,

¹ Sistema virtual de autoevaluación diseñada para el recojo, ordenamiento y almacenamiento de la data proveniente de encuestas y cuestionarios relacionados con los estándares del Modelo de calidad del CONEAU.

mediante encuestas y cuestionarios diseñados específicamente para esta plataforma virtual.

Módulo del sistema virtual de autoevaluación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote². La aplicación Web del SVA facilita la gestión administrativa en el proceso de acreditación de una carrera de pregrado, realizando encuestas y cuestionarios a los estudiantes, docentes, administrativos, egresados y grupo de interés de una carrera profesional, con la finalidad de obtener datos para la interpretación y el cálculo de los indicadores de gestión, señalados en el modelo de acreditación CONEAU; el mismo que presenta las siguientes características:

- Reduce el esfuerzo en el control del registro de informes de supervisiones e informes de auditorías, manteniendo altos niveles de servicio.
- Permite administrar la gestión de las no conformidades detectadas en las auditorías de forma segura, a través de un navegador e integración fácil mediante servicios web.
- Controla los permisos de los usuarios sobre sus supervisiones y auditorías mediante un entorno web.
- Se integra con los procesos de gestión de calidad para reducir errores y tiempo invertido.
- Responde con eficiencia el registro y actualización de informes de auditorías y supervisiones, evitando demoras del proceso.

Sistema virtual de autoevaluación de la Universidad Privada José Carlos Mariátegui. Encuestas en línea, para continuar con el proceso de acreditación en las diferentes carreras profesionales a fin de brindar a los alumnos una enseñanza de calidad.

SISAV 2013 - Sistema de autoevaluación virtual para carreras de ingeniería de la Universidad Nacional de Trujillo. Aplicativo de encuestas a docentes, estudiantes, administrativos y egresados de las carreras de Ingeniería.

Módulo de sistema virtual de autoevaluación (Piloto) como parte del ERP University UNT. En su fase de implementación, diseño aportado por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

² ERP University- ULADECH, Modelo de Universidad Digital, p 1.

Existen otros aportes de universidades peruanas como resultado del trabajo colaborativo con aquellas que ya han alcanzado un importante avance, tal es el caso del SVA de propiedad intelectual de la ULADECH Católica, cuyo módulo aplicativo ya está validado al haber sido utilizado como herramienta de recolección y reporte de información para el proceso de acreditación de la carrera de Enfermería.

Con ello, se destaca que las carreras que cuentan con un adecuado soporte tecnológico para el procesamiento de información, están más cercanas a evidenciar calidad. En la perspectiva del aprovechamiento de los aportes de las TIC al proceso de autoevaluación, según el Modelo de Evaluación de la Calidad CONEAU, se alcanza un listado de herramientas o posibilidades, para lograr los objetivos de la autoevaluación, bajo los principios de adecuación, coherencia, eficacia, eficiencia, equidad, idoneidad, integridad y pertinencia.

En relación a ello, se presentan algunos estándares que para efecto de análisis y evaluación deben utilizar herramientas tecnológicas que contribuyan a la organización de la información requerida por determinados estándares (Modelo de Calidad para la acreditación de carreras profesionales, CONEAU).

Estándar	Fuente de información	Recurso asistido por las TIC
1. La Unidad Académica (Facultad o Escuela), que gestiona la carrera, tiene un plan estratégico que ha sido elaborado con la participación de sus autoridades y representantes de docentes, estudiantes, egresados y otros grupos de interés.	Plan Estratégico (PE).	PE en formato digital y link de alojamiento en web institucional. Resolución de aprobación del PE en formato digital. Encuesta on line a docentes, estudiantes, egresados y otros grupos de interés. Resultados de encuestas procesadas estadísticamente mediante software específico. Directorio digital de participantes en la elaboración del PE. Videos de reuniones (enlaces en youtube).
2. La misión de la Facultad o Escuela es coherente con su campo de acción y la misión de la Universidad.	Enunciado de la Misión de la universidad. Declaratoria del campo de acción de la carrera profesional. Matriz relacional de coherencia.	Enunciados de la misión institucional y de unidad en formatos digitales / links de página web. Documento digital: Informe de nivel de coherencia entre la misión de la universidad y la declaratoria del campo de acción de la carrera. Reportes de especialistas en evaluación universitaria, sobre la coherencia de la misión universidad y declaratoria del campo de acción de la carrera, en formatos digital. Resolución de aprobación de los informes en formato digital, link de la base de datos documentaria de la universidad.

3. El desarrollo del plan estratégico se evalúa anualmente.	Estatuto de la universidad. Plan estratégico de la unidad. Informes de evaluación del Plan Estratégico. Resultados del cálculo del indicador que mide eficacia del Plan Estratégico.	Link del: Estatuto alojado en sitio web de la universidad. Plan Estratégico de la unidad que gestiona la carrera. Informes en formato digital. Cálculo de fórmula del indicador en hoja Excel.
6. Las actividades académicas y administrativas están coordinadas para asegurar el desarrollo del proyecto educativo.	Manual de Organización y Funciones. Reglamento de normatividad académica. Reglamento de normatividad administrativa. Organigrama de la universidad. Organigrama de la facultad a la cual pertenece la carrera. Informes de evaluación del personal docente de la carrera. Informes de evaluación del personal administrativo que sirve a la carrera.	Documentos digitales y link de conexión. (Manual, reglamento de organización y funciones, normas académicas y administrativas). Presentación de organigramas creados mediante programas informáticos (SmartDraw u otros). Base documental escalafonaria en formato digital (personal docente y administrativo que sirven a la carrera). Ficha digital de evaluación del personal que sirve a la carrera. Cálculo de fórmula del indicador de gestión en hoja Excel. Resultados de encuestas aplicadas on line.
7. La Unidad Académica tiene un sistema de gestión de calidad implementado.	Proyecto de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Resolución de aprobación del Proyecto. Mapa de procesos del SGC. Informes de avances de la implementación del SGC. Informes de encuestas de seguimiento al proceso de implementación.	Proyecto de implementación del SGC en formato digital, con vínculos a otras fuentes. Resolución de aprobación del proyecto, extraído de la base documental digital de la universidad. Mapa de procesos elaborados con software específico. Reportes de avances en formularios electrónicos. Resultados de encuestas aplicadas on line. Identificación automatizada de población encuestada. Cálculo de fórmula del indicador de gestión en hoja Excel. Resultados de encuestas aplicadas on line.
45. La Unidad Académica tiene un sistema implementado de seguimiento del egresado.		Registro on line de egresados de la carrera a través de la página web institucional.

En conclusión, en el escenario de la autoevaluación y del potencial que representan las TIC, para la mejora de la educación superior, decimos que:

1. Es un imperativo que las instituciones de educación superior comprometan sus procesos y resultados en el marco de la calidad educativa, asimilando las diversas innovaciones tecnológicas.
2. Existen hitos históricos en busca de la calidad educativa en el Perú, precisados en leyes, normas y otros documentos, que datan de más de diez décadas hasta la actualidad y, que en estos últimos tiempos, los avances de las TIC contribuyen, de manera significativa, a su consolidación.
3. Las universidades que vienen avanzado en sus procesos de autoevaluación están caracterizadas por su mayor interacción con las TIC, con apoyo de las tecnologías digitales, constituyéndose en una ventaja significativa.
4. Existen compromisos interuniversitarios de colaboración en el uso de las TIC con el propósito de apoyar sus respectivas acreditaciones, tal es el caso del recurso denominado ERP University diseñado por la ULADECH Católica.
5. Las TIC favorecen la sistematización de la información y su correspondiente procesamiento, tal es el caso en la medición de los estándares a través de los diversos instrumentos aplicados vía on line.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- Atria, R. (2012). Tendencias de la educación superior: el contexto del aseguramiento de la calidad. CINDA, RiL editores, Buenos Aires.
- CONEAU (2008). Modelo de calidad para la acreditación de carreras profesionales universitarias. Diario El Peruano, Lima, Perú.
- CONEAU (2009). Guía metodológica para la acreditación. Diario El Peruano, Lima, Perú.
- Silvio, J. (2000). La virtualización de la universidad. Ediciones IESALC/Unesco, Caracas.
- Unesco (1998). World conference on higher education in the twenty-first century vision and action. París.
- Zárate A. J. (2012). La universidad que queremos. CONEAU, Lima.