

Modelo de Autoevaluación, un caso de estudio en una Institución de Educación Superior en Cali-Colombia

Claudia Andrea Duque Castillo, Ligia Gómez Racines, Elizabeth Meneses Portilla

Resumen:

El presente capítulo propone las mejoras en pro de la Calidad de los Programas Académicos de una Institución de Educación Superior de carácter privada, ubicada en Cali- Colombia, se diseñó un modelo de autoevaluación enfocado en los Programas Académicos, soportado dentro del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad- SIGA Calidad, donde se muestra el grado de calidad y desempeño de los Programas para lograr la renovación de registros calificados, posicionamiento de la marca y aumento de estudiantes. Para la elaboración de la investigación, la metodología utilizada fue a través de un enfoque cuantitativo, lo cual permitió observar que el factor o condición de calidad denominado procesos académicos y administrativos presentó un concepto favorable, al igual que la cualificación docente y apoyo socioeconómico que se le brinda al estudiante para continuar con el sueño de ser un profesional, sin embargo se observó que los medios educativos, recursos físicos y tecnológicos existentes si aportan a la calidad y desarrollo de los procesos académicos, sin embargo se debe invertir en infraestructura física y tecnológica para lograr mayor atracción, posicionamiento ante el mercado y una adecuada formación académica. Se concluye que el área financiera debe fortalecerse, dado a que se requiere invertir en los Programas Académicos para el desarrollo de actividades misionales y/o sustantivas, permitiendo aumentar la calidad de los servicios ofrecidos a toda la comunidad académica.

Palabras clave:

Calidad; Autoevaluación; Programas Académicos; Mejoramiento Continuo; Calidad Institucional.

Duque Castillo, C. A., Gómez Racines, L., y Meneses Portilla, E. (2024). Modelo de Autoevaluación, un caso de estudio en una Institución de Educación Superior en Cali-Colombia. En R. Simbaña Q. (Ed). *Investigación en Educación. Posibilidades, tensiones y desafíos. Volumen II.* (pp. 139-160). Religación Press. <http://doi.org/10.46652/religacionpress.190.c243>



Introducción

En la actualidad muchas Instituciones de Educación Superior (IES en adelante) presentan dificultades en los Programas Académicos, dado a que no se evidencia con claridad los procesos académicos y administrativos, por ello se debe fortalecer el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Educación Superior. Esta investigación se realiza para conocer los procesos académicos y administrativos que deben fortalecerse para brindar un buen servicio a la comunidad Universitaria, cumpliendo con los estándares de calidad, para lograr un fuerte impacto en la sociedad evidenciado en una mayor demanda académica, renovación de los registros calificados y en un futuro la alta acreditación institucional.

De esta manera, la autoevaluación permite que las IES puedan responder a diversos entornos cambiantes, mejorar la calidad de los servicios, verificar cómo se está ejecutando el Proyecto Educativo Institucional (PEI en adelante) y el Proyecto Educativo del Programa (PEP en adelante), además de lograr acreditación de alta calidad en cada Programa Profesional. De esta forma, se deben fortalecer los procesos de Autoevaluación Institucional, hacer constante seguimiento a los Planes de Autoevaluación, realizar las tareas y compromisos de los planes de autoevaluación como cultura reinante en la institución y actualizar la normativa que exige el MEN en los procesos de aseguramiento de la Calidad.

Resulta importante mencionar que:

La alta calidad, supone el esfuerzo continuo de las instituciones por cumplir en forma responsable con las exigencias propias de cada una de sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión, las cuales, en última instancia, pueden reducirse a docencia, investigación y proyección social. De esta forma, se debe evidenciar un alto grado de calidad en los Programas Académicos, lo cual aumentará constantemente la competitividad, productividad y sostenibilidad de las IES. (CNA, 2021, p. 36)

El objetivo de esta investigación es diseñar un modelo de autoevaluación de Programas académicos que permita mejorar la calidad de las diferentes funciones sustantivas de docente, investigación y proyección social en la IES objeto de estudio; frente a lo anterior, la presente investigación parte de cuestionarse: ¿Cuál será el modelo de Autoevaluación que permite mejorar la calidad de los Programas académicos?, Además, este capítulo permite conocer los resultados de la Autoevaluación de programas realizada en una IES de Cali – Colombia en el año 2022. Este estudio se compone de un primer capítulo que hace referencia a teorías que soportan el planteamiento del problema, un segundo capítulo que explica la metodología que se utilizó, el diseño de investigación, el instrumento de medición, el tercer capítulo se enfoca en el análisis detallado de los resultados, discusión de los mismos y el último capítulo muestra las conclusiones de la investigación.

Marco Teórico

Autoevaluación de Programas académicos

El concepto de autoevaluación se define “como una estrategia de diagnóstico para la toma de decisiones” (Iranzo et al., 2014, p. 337). Cabe señalar que la autoevaluación se entiende como un proceso de reflexión institucional que se realiza a la comunidad educativa, a los programas, procesos, estructura, proveedores y al impacto ejercido por la institución sobre la sociedad, como esencia de su hacer cotidiano y como fundamento para el mejoramiento continuo.

Cabe destacar que “el proceso de autoevaluación de programas para las IES en Colombia es obligatorio según el decreto 1295 de 2010; las herramientas y técnicas empleadas durante el proceso son voluntarias y propias de cada institución” (Medina et al., 2015). La tarea emprendida por la IES estudiada, desde su fundación, en procura de su mejoramiento continuo, encuentra en el proceso de Autoevaluación una coyuntura favorable para sopesar el avance institucional, tanto en los procesos académicos como administrativos y constatar en la realidad lo planteado en sus definiciones y planeamiento institucional, esto permite que la institución pueda evidenciar las dificultades y los logros en un proceso sistemático de innovación y de mejoramiento permanente.

Las intervenciones de autoevaluación promueven el uso de estrategias de aprendizaje por parte de los estudiantes y sus efectos sobre variables motivacionales como la autoeficacia. Se cree que la autoevaluación contribuye al aprendizaje de los estudiantes, por ejemplo, mejorando la claridad de los objetivos de aprendizaje, involucrando a los estudiantes en el seguimiento del proceso de aprendizaje y facilitando la reflexión sobre el producto final o el aprendizaje (Panadero et al., 2017).

Por otro lado, las autoevaluaciones no solo deben de ser aplicadas con encuestas, sino que también se deben realizar entrevistas, ya que las experiencias personales son muy importantes (Baartman et al., 2007). Es así como las autoevaluaciones por sí solas no pueden detectar con precisión el éxito de un proceso, ya que están sesgadas, no son confiables y no deben generalizarse a otras situaciones sin un análisis más profundo y detallado (Lam, 2009).

Factores y características para la autoevaluación de Programas

Los factores seleccionados en el modelo de acreditación del CNA son soporte de la alta calidad y pueden agruparse en cuatro dinámicas: diga lo que hace, hago lo que dice, pruébelo y méjorelo (CNA, 2021, p. 44). Dichos factores son pilares para la evaluación que realiza cada IES y deben ser vistos desde una perspectiva sistémica, de igual forma permiten apreciar las condiciones de desarrollo de las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión de cada programa académico de alta

calidad. A continuación, se mencionan los factores que debe ser evaluados para que las IES puedan mejorar constantemente en sus procesos académicos y así lograr acreditación o renovación del registro calífico del programa (CNA, 2021, p. 45).

1. Proyecto educativo del programa e identidad institucional
2. Estudiantes
3. Profesores
4. Egresados
5. Aspectos académicos y resultados de aprendizaje
6. Permanencia y graduación
7. Interacción con el entorno nacional e internacional
8. Aportes de la investigación, la innovación, el desarrollo tecnológico y la creación, asociados al programa académico
9. Bienestar de la comunidad académica del programa.
10. Medios educativos y ambientes de aprendizaje
11. Organización, administración y financiación del programa académico
12. Recursos físicos y tecnológicos

En el modelo del CNA, la evaluación final que se realiza sobre la alta calidad de un programa académico es el resultado de una consideración integrada de los doce factores ya mencionados. A su vez, cada factor es valorado con base en una consideración integrada de las distintas características que lo constituyen. El grado de cumplimiento de cada característica de calidad debe ser establecido mediante una valoración integral de los diferentes aspectos por evaluar identificados por el CNA y los identificados por la institución, que potencien los factores y características, de acuerdo con su identidad, nivel de formación y campo de acción (CNA, 2021, p. 44).

Calidad en la educación superior

La Calidad en la educación superior se ha tratado desde los años 60 y 70 del pasado siglo. Este concepto en la institución estudiada sigue los lineamientos generales del Sistema Nacional de Acreditación (SNA en adelante) y del Consejo Nacional de Acreditación (CNA en adelante). La calidad se debe mirar desde el conocimiento y reconocimiento que la comunidad de una institución o de un programa hacen de sí mismas y de la institución o el programa como un todo.

De acuerdo con Tari (2000), la palabra calidad, se ha convertido en un aspecto muy común a nivel profesional, es mucho más que una simple forma de calificar un producto o servicio se enfoca especialmente en satisfacer las expectativas del cliente mediante el uso de herramientas de gestión de calidad y mejora continua. De esta manera, el concepto de calidad ha tomado gran importancia en las organizaciones que buscan permanecer en el mercado satisfaciendo las necesidades y expectativas del cliente.

Gestión de la Calidad

La organización debe enfocarse en ir más allá de la calidad de los productos y/o servicios que ofrece a la sociedad y anticiparse en satisfacer las necesidades y expectativas de los Stakeholders. Por ese motivo, la alta Calidad, hace referencia a la síntesis de características que permiten reconocer un Programa Académico o una Institución y hacer un juicio, en el marco del mejoramiento continuo y de su diversidad, sobre su capacidad de transformación, dada por la proximidad entre el óptimo correspondiente al carácter del Programa Académico o a la naturaleza jurídica, identidad, misión y tipología de la Institución, y el modo en que presta el servicio público de educación, los logros alcanzados y los impactos generados (CNA, 2021, p. 28).

Calidad del producto y/o servicio

De acuerdo con Tari (2000), la palabra calidad, se ha convertido en un aspecto muy común a nivel profesional, es mucho más que una simple forma de calificar un producto o servicio se enfoca especialmente en satisfacer las expectativas del cliente mediante el uso de herramientas de gestión de calidad y mejora continua. De esta manera, el concepto de calidad ha tomado gran importancia en las organizaciones que buscan permanecer en el mercado satisfaciendo las necesidades y expectativas que el cliente desea encontrar en el servicio ofrecido.

Las IES no deben ser ajenas a ofertar servicios de calidad a sus clientes pues han sido receptores de la importancia de la calidad en los diferentes programas académicos de nivel licenciatura y/o posgrado que son ofrecidos a los aspirantes, con el objetivo de alcanzar el reconocimiento de todos los actores involucrados, mejorando la situación económica, social y política a nivel regional, estatal y nacional de un país (Sánchez et al., 2005). Por ello, las IES deben estar a la vanguardia para ofrecer programas de estudio mejorados y actualizados en todos los rubros, considerando todos los factores relacionados, planes de desarrollo, entre otros.

Con respecto a la alta calidad de un programa académico, desde la perspectiva de la acreditación, se reconoce considerando referentes a partir de los cuales orienta su acción y supone retos de alta exigencia y complejidad, identificando sus propias particularidades, según la naturaleza jurídica, identidad, misión y tipología, así como el nivel de formación del programa académico (CNA, 2021, p. 38).

Estándares de calidad en las IES

De esta forma, el concepto de calidad aplicado al servicio público de la educación superior hace referencia a la síntesis de características que permiten reconocer un programa académico específico o a una institución de determinado tipo y hacer un juicio sobre la distancia relativa, entre el modo como en esta institución o en ese programa académico se presta dicho servicio y el óptimo que corresponde a su naturaleza (CNA, 2021).

De esta forma, como señala el autor Días (2008), “la calidad es una construcción social, que varía según los intereses de los grupos de la institución educativa, que refleja las características de la sociedad que se desea para hoy y que se proyecta para el futuro” (p. 61). No es un concepto unívoco y fijo, sino que debe ser construido mediante consensos y negociaciones entre los actores. Resulta importante, tal y como se viene mencionando, “si la calidad aumenta, las IES mejoran sus resultados, progresan, se transforman, y pueden contribuir, favorablemente, a la satisfacción de las demandas individuales, colectivas, institucionales y en general, de la sociedad” (Almuiñas y Galarza, 2021).

Vilca (2010), menciona que la gestión de la calidad comprende un conjunto de estrategias, políticas, acciones y procedimientos que apuntan al control, la garantía y la promoción de la calidad de la institución en todos sus niveles para asegurar un avance progresivo, con miras a la excelencia, la cual depende de su capacidad para crecer en la mejora continua de cada uno de los procesos que rigen la actividad diaria de una IES.

De esta manera, González y Santamaría (2013), señalan que sí, el concepto parte de la institución y el sistema educativo, la calidad se entenderá como el cumplimiento de requisitos y reglamentos establecidos, por ejemplo, en términos de costo– beneficio, infraestructura avanzada y optimización de recursos, eficiencia terminal y calificación del personal académico. Si el punto de comparación es el conocimiento, la calidad tendrá que ver con la actualización de las disciplinas y la adopción de planes de estudio que se encuentren en la frontera del saber, y en aquello que, el ámbito internacional determine como relevante.

Cultura de Calidad en las IES

Los efectos/impactos de la calidad de la educación superior resaltan cambios tanto en la cultura, como, por ejemplo, cultura de calidad o de evaluación; como en la planeación y el financiamiento, por ejemplo, objetivos, metas, acceso a recursos públicos por mérito de calificación de calidad (Rojas y López, 2016).

Asimismo, Guaglianone (2013, pp. 45-56), plantea que una universidad de calidad: es aquella que formula sus objetivos y sus misiones claramente y que prueba ser efectiva y capaz de lograrlos (perspectiva institucional). Es la excelencia académica (perspectiva del estudiante). La excelencia en los diplomas (perspectiva del empleador). Mayor publicación de papers o asignación de recursos para la investigación (perspectiva de docentes). Para el resto de la sociedad, estaría en los poderes y en la administración de los costos, entre otros.

Aprendizaje organizacional IES

Los autores Garzón y Fisher (2008), indican que las organizaciones de hoy evidencian la importancia de desarrollar procesos de aprendizaje organizacional basándose en la creación y valoración del conocimiento que estas desarrollan, el cual se encuentra en las personas y que, con su interacción, han permitido el desarrollo de lo económico y de óptimos niveles de productividad.

Y es precisamente donde Bayona y González (2010), muestran que existe transferencia de conocimiento que se origina principalmente desde las universidades hacia el sector productivo, acorde con sus necesidades de fortalecimiento. Estas deben considerarse para las primeras un aspecto tan importante orientado desde la academia y la investigación; a diferencia de la transferencia adoptada a partir de las necesidades específicas de los clientes en las empresas. Por tanto, es importante el conocimiento desarrollado en las IES a través de sus procesos de I+D, o de I+D+i; este permite responder a las necesidades y requerimientos del entorno, pero también a impactarlo al hacer una transferencia constante de lo aprendido. De acuerdo con Macho (2010), las IES han creado internamente tecnologías importantes, así como también conceptos y valores sociales que hacen necesario que estos sean llevados al entorno general a través de los diferentes grupos de interés.

Metodología

Este estudio presentó un enfoque cuantitativo, no experimental con un diseño transversal de tipo descriptivo, dado a que no se manipulo ninguna de las variables. La IES colombiana objeto de estudio se observó en su contexto natural para después abordar su análisis de acuerdo con los objetivos propuestos en la investigación y la información se tomó en un solo punto del tiempo. Además, se logró realizar un análisis estadístico sobre la calidad de los Programas Académicos de la institución y el diseño del modelo de autoevaluación, este enfoque permitió resultados a través de tablas y gráficos, utilizando un instrumento estandarizado como la encuesta/cuestionario, la cual se aplicó a los directivos, docentes, estudiantes y egresados de los diversos Programas Profesionales de la institución.

El tamaño de la población fue determinado por 250 personas, la muestra fue de 112 entre directivos, docentes, estudiantes y egresados de los diversos Programas Profesionales, se utilizó una muestra probabilística representativa del personal de la institución.

Tabla 1. Muestra de la institución

ROL QUE DESEMPEÑA	CANTIDAD
Directivos	15
Docentes	20
Estudiantes	60
Egresados	17
TOTAL	112

Fuente: elaboración propia

La encuesta evaluó la calidad de los programas académicos, el avance institucional en los procesos académicos y administrativos, las dificultades y logros de los programas,

la calidad de los servicios ofrecidos a los estudiantes, docentes, directivos y egresados, se verifico cómo se está llevando a cabo el PEI, como lograr la renovación de los registros calificados de los programas académicos y la acreditación de alta calidad de cada programa profesional en un futuro mediano. De esta manera, la autoevaluación, se observa como un proceso dedicado, responsable y metódico que permite con el paso del tiempo mejorar y ser más exigente en los requisitos aplicados a los procesos institucionales y de programa.

Resultados

El CNA (2021), menciona que para el desarrollo del ejercicio de autoevaluación de los programas académicos hay factores que son mayormente impactados: estudiantes, profesores, egresados, aspectos académicos y resultados de aprendizaje, interacción con el entorno nacional e internacional, aportes de la investigación, la innovación, el desarrollo tecnológico y la creación, asociados al programa académico, medios educativos, organización, administración, recursos físicos y tecnológicos. Los factores mencionados se tuvieron presente en el proceso de autoevaluación aplicada a la institución objeto de estudio. A continuación, se presentan los resultados más relevantes del estudio.

Tabla 2. Participación del proceso de Autoevaluación enfocada en los programas académicos

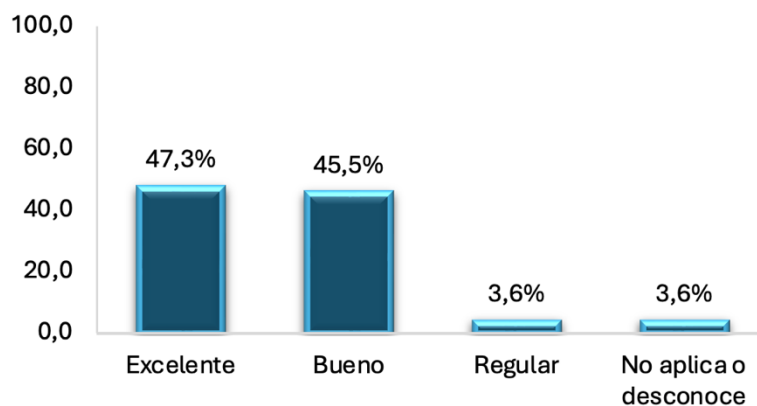
Indicador	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	48	42,9	42,9
No	64	57,1	100,0
Total	112	100,0	

Fuente: elaboración propia

Esta tabla refleja que el 57,1% de los encuestados respondió que no ha participado en procesos de Autoevaluación, el 42,9% manifestó que si ha participado en procesos de Autoevaluación enfocados en Programas Académicos.

Por otro lado, la figura 1, muestra que, del total de la población encuestada, el 47,3% expresan que las actividades de formación que realiza cada Programa Académico son excelentes, el 45,5% manifiesta que es bueno, un porcentaje mínimo del 3,6% indica que es regular.

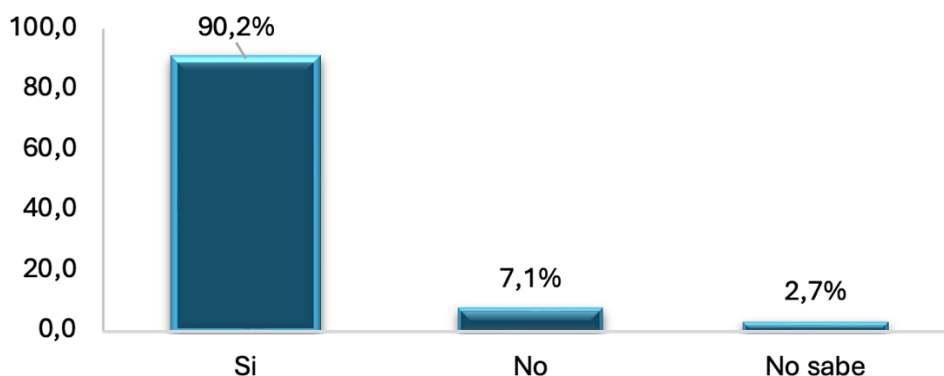
Figura 1. Apreciación sobre las actividades de formación que realizan los Programas Académicos



Fuente: elaboración propia

Seguidamente, la figura 2 indica que el 90,2% de los encuestados manifiestan que la institución tiene una planta profesoral con altos niveles de cualificación “buen nivel de educación y experiencia” para liderar de manera efectiva los procesos académicos, el 7,1% indica que la institución no cuenta con profesores cualificados y el 2,7% no sabe.

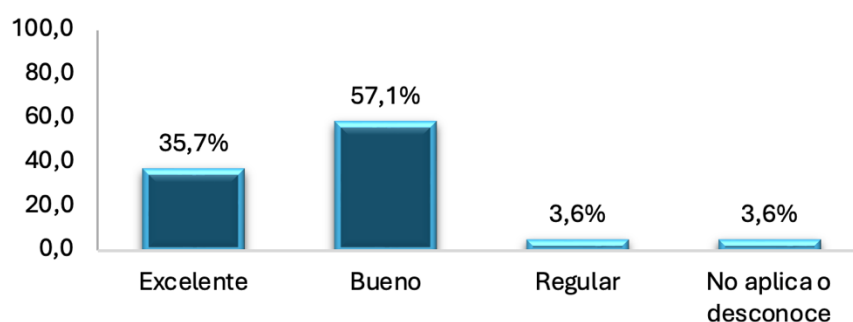
Figura 2. Planta profesoral con altos niveles de cualificación



Fuente: elaboración propia

Por otro lado, en la figura 3, se evidencia que el 57,1% de los encuestados evalúa de manera buena las acciones emprendidas o realizadas por la institución para lograr mayor calidad e importancia en los procesos de formación académica, el 35,7% considera que es excelente y solo el 3,6% califico dichas acciones como regular.

Figura 3. Acciones emprendidas por la institución en aras de lograr mayor calidad y pertinencia de los procesos de formación académica



Fuente: elaboración propia

Tabla 3. Vinculación a los semilleros de investigación de la institución

Indicador	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	18	16,1	16,1
No	94	83,9	100,0
Total	112	100,0	

Fuente: elaboración propia

La tabla 3, refleja que el 83,9%, gran porcentaje de los encuestados respondió que a la fecha no se encuentran vinculados a semilleros de investigación, grupos de interés en investigación, innovación y creación artística, cultural y deportiva de la institución, una cifra muy pequeña del 16,1% si se encuentran vinculados a grupos de investigación para tener una producción de nuevo conocimiento.

Tabla 4. Evaluación de los Procesos Académicos

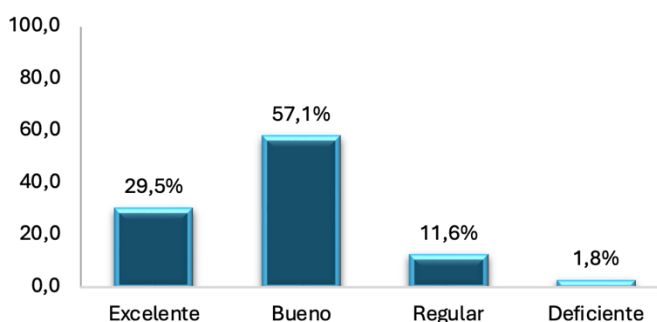
Indicador	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	48	42,9	42,9
Bueno	55	49,1	92,0
Regular	7	6,3	98,2
Deficiente	1	,9	99,1
No aplica o desconoce	1	,9	100,0
Total	112	100,0	

Fuente: elaboración propia

La tabla 4, indica que del total de los encuestados, el 49,1% mencionan en términos de calidad como un concepto de integralidad, que los procesos académicos que realiza la institución son buenos, referente a planes de estudios, clases presenciales y virtuales, flexibilidad para cursar las asignaturas, acompañamiento, consejería y/o asesoría a los estudiantes, metodología de enseñanza- aprendizaje y metodología de evaluación, el 42,9% indican que son excelentes los procesos académicos impartidos por la institución y un porcentaje mínimo del 6,3% expreso que son regulares.

La figura 4, indica que el 57,1% de los encuestados expresan que, en términos de calidad desde un concepto de integralidad, los procesos administrativos de la institución son buenos referente a los procesos de inscripción, admisión de programas, programación académica, matrícula financiera y matrícula académica entre otros, el 29,5% califico los procesos administrativos en un rango de excelente, sin embargo, el 11,6% lo califico como regular.

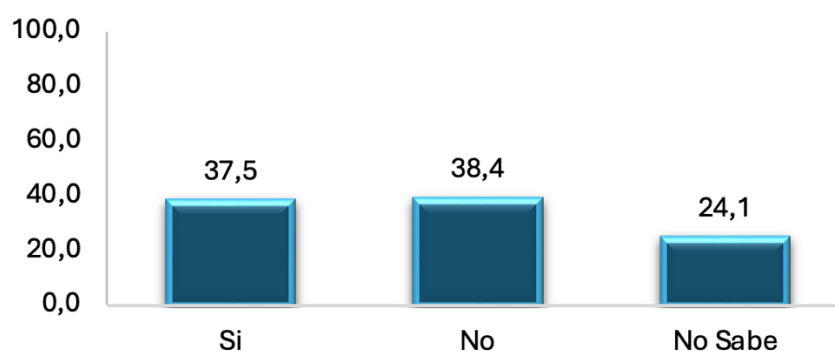
Figura 4. Evaluación de los Proceso Administrativos



Fuente: elaboración propia

La figura 5, muestra que el 38,4% de los encuestados manifestó que los programas no cuentan con los suficientes recursos financieros para el desarrollo de las actividades misionales y/o sustantivas enfocadas en docencia, investigación, innovación, extensión y proyección social, el 37,5% manifestó que los programas si cuentan con recursos suficientes para llevar a cabo su operación, sin embargo, se observa cómo el 24,1% no sabe cuáles son los recursos financieros que se destinan para los programas.

Figura 5. Recursos financieros para el desarrollo de las actividades misionales y/o sustantivas del programa



Fuente: elaboración propia

Tabla 5. Calificación de los Medios Educativos

Indicador	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	22	19,6	19,6
Bueno	24	21,4	41,0
Regular	57	50,9	91,9
Deficiente	7	6,3	98,2
No aplica o desconoce	2	1,8	100,0
Total	112	100,0	

Fuente: elaboración propia

La tabla 5, muestra que el 50,9% de los encuestados califican con rango de regular los medios educativos y ambientes de aprendizaje que utiliza la institución como la plataforma Q10 (LMS), biblioteca, laboratorios, salas de cómputo, equipos audiovisuales, aulas, auditorio, recursos bibliográficos físicos y digitales para fomentar un correcto aprendizaje, el 21,4% indican que son buenos, por otra parte, el 19,6% manifiestan que son excelentes y un 6,3% califica los medios educativos y ambientes de aprendizaje como deficientes.

Tabla 6. Recursos físicos y tecnológicos que apoyan los procesos académicos

Indicador	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	17	15,2	15,2
De acuerdo	74	66,1	81,3
En desacuerdo	14	12,5	93,8

Indicador	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	2,7	96,4
No aplica o desconoce	4	3,6	100,0
Total	112	100,0	

Fuente: elaboración propia

La tabla 6, indica que el 66,1% de los encuestados está de acuerdo en que los recursos físicos y tecnológicos como la Biblioteca, laboratorios, salas de cómputo, salones de clases, auditorios, cafetería, plataforma Q10, entre otros, aportan a la calidad y buen desarrollo de los procesos académicos de los programas, el 16,2% está totalmente de acuerdo y únicamente un 12,5% está en desacuerdo seguido del 2,7% que está totalmente en desacuerdo.

Tabla 7. Resultados generales de la aplicación de la encuesta a Directivos, Docentes, estudiantes y egresados

Aspecto o Factor	Comentario
Medios Educativos y ambientes de aprendizaje	La institución debe invertir en medios educativos, lograr más alianzas y convenios que aporten a la formación del estudiante al igual que explorar más en el segundo idioma. Mejorar la sala de sistema Capacitar a los docentes en herramientas tecnológicas (LMS) para dictar clases en línea.
Estudiantes	La institución carece de una estructura sólida para el tema deportivo y artístico (recreación y esparcimiento).
Profesores	Se destaca el profesionalismo del personal administrativo y docente.
Aspectos Académicos y resultados de aprendizaje	Debilidad en la formación de la segunda lengua, no existen refuerzos, tampoco clubes de conversación. La formación académica es integral. La metodología utilizada es buena. En tiempos de virtualidad, debido a la Pandemia, la institución se logró adaptar. La institución realiza eventos importantes dentro del proceso de formación que permiten fortalecer la relación estudiante- docente.

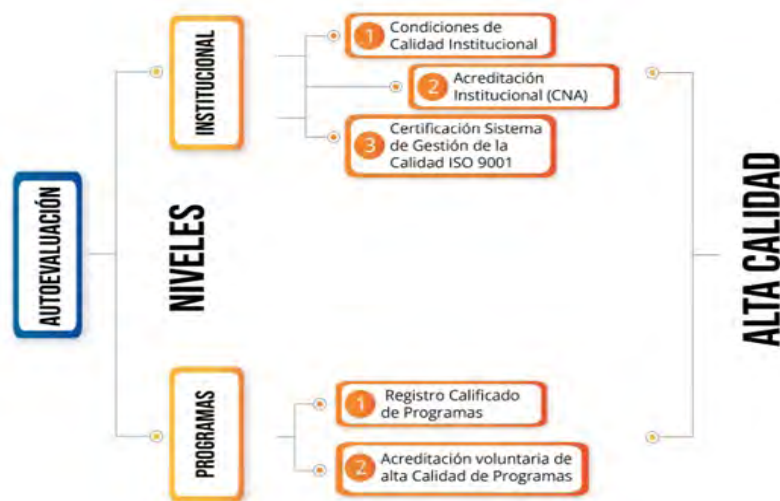
Aspecto o Factor	Comentario
Área de Marketing y Comunicaciones	Mayor visibilidad de la institución ante el entorno local y regional. Institución con gran potencial profesional, académico, humano, sin embargo debe mejorar las estrategias de difusión para darse a conocer ante el público. Mejorar la Comunicación Interna y Externa para lograr un vínculo emocional, profesional y académico.
Programas Académicos	Ofertar posgrados para los estudiantes que culminen su carrera profesional. Precisión en el proceso de homologación.
Aportes de la investigación, la innovación, el desarrollo tecnológico y la creación, asociados al programa académico	Potencializar informes, publicar libros e investigaciones que vayan a la par con la misión y visión de la institución. Oportunidad para que los semilleros y grupos de investigación se posicionen en la institución, Valle del Cauca y en Colombia.
Recursos físicos y tecnológicos	Falencia en el área financiera, la institución debe invertir lo suficiente en la infraestructura física y tecnológica. Invertir en laboratorios de Ciencias sociales y económicas.

Fuente: elaboración propia

La tabla 7, representa los resultados generales de la aplicación de la encuesta a Directivos, Docentes, Estudiante y Egresados frente al proceso de Autoevaluación compuesto por diversos factores como el Proyecto Educativo del Programa, Medios Educativos, Estudiantes, Profesores, Egresados, Aspectos Académicos entre otros, que el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) ha identificado como pilares para la valoración de los Programas Académicos.

A continuación, se presenta el diseño del Modelo de Autoevaluación alineado al objetivo del PEI, el cual se encarga de que la institución ofrezca programas de estudio que atiendan la nueva realidad social y empresarial del departamento del Valle del Cauca, brindando formación académica de excelente calidad, garantizando procesos efectivos de carácter académico.

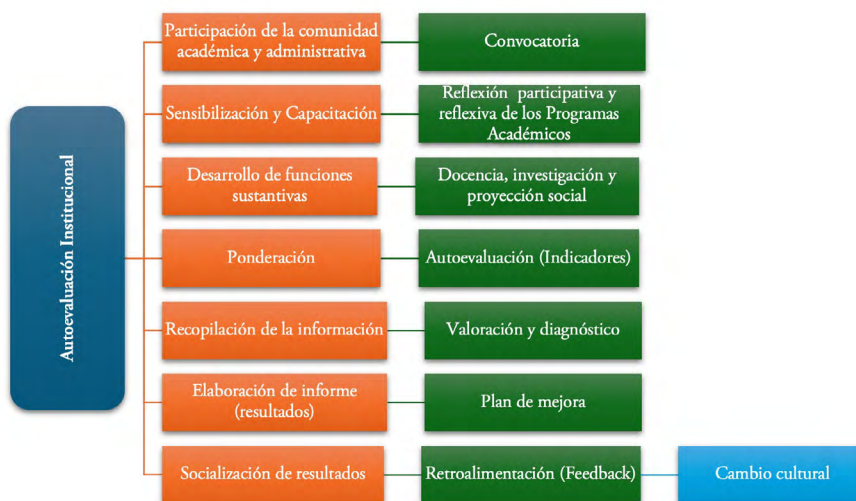
Figura 6. Modelo de Autoevaluación



Fuente: elaboración propia

El modelo de autoevaluación institucional se enfoca en evaluar y mejorar todos los procesos académicos y administrativos que engloban los Programas Académicos, es de suma importancia que las IES tengan presente en su proceso de Autoevaluación las fases descritas a continuación.

Figura 7. Fases del Modelo de Autoevaluación



Fuente: elaboración propia

Discusión

Después de analizar los diferentes resultados obtenidos en el proceso de Autoevaluación Institucional enfocada en Programas, se continúa realizando una discusión de los principales hallazgos. Se observó que en el año 2013 una IES colombiana de carácter

público realizó el mismo proceso de autoevaluación con la metodología empleada bajo los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación -CNA, articulado con el sistema integrado de gestión de la universidad; logrando una sinergia entre el proyecto educativo institucional (PEI) y el plan de desarrollo. Cabe mencionar que esta investigación también se enfocó en los lineamientos que el CNA ha identificado como pilares para la valoración de los programas académicos, articulado a su Sistema Interno de Gestión y Aseguramiento de la Calidad–SIGA Calidad. Por tanto, las IES deben realizar el proceso de Autoevaluación con los lineamientos ofrecidos por el CNA, para mayor eficiencia y eficacia del proceso.

De esta manera, el impacto alcanzado en la apreciación de las actividades de formación que realiza cada Programa Académico en la institución fue favorable, pues refleja que el 47,3% de la población encuestada indicó que las actividades de formación son excelentes y el 45,5% manifestó que es bueno, al igual que la institución de carácter público, los resultados de los procesos sustantivos como el de la gestión académica fue favorable, porque refleja el trabajo del liderazgo ejercido por quienes tienen a cargo la dirección de los programas.

Frente a lo mencionado, se encontró un aspecto negativo, donde el 81,3% de los encuestados indicaron que los programas académicos no establecen estrategias para el desarrollo de las habilidades en una segunda lengua para cada uno de los estudiantes, el CNA indica que el programa académico debe trabajar para demostrar el efecto de las estrategias empleadas para el desarrollo de las habilidades en una segunda lengua durante el proceso de formación de los estudiantes y en la interacción con comunidades no hispanohablantes, teniendo en cuenta la diversidad cultural del país (CNA, 2021, p. 66).

Por otro lado, la participación de los estudiantes en el proceso de Autoevaluación fue significativa en los programas de Mercadeo y Negocios Internacionales seguido del Programa de Administración de Empresas, sin embargo, hubo menor participación en un 3,9% de los estudiantes y egresados del Programa Procesos Logísticos.

En la autoevaluación de la IES pública, se encontró que la extensión logró un resultado satisfactorio teniendo en cuenta que el factor fue reestructurado incorporando aspectos de creación artística y cultural, a diferencia de la institución, donde el 83,9%, gran porcentaje de los encuestados respondió que a la fecha no se encuentran vinculados a semilleros de investigación, esta condición de calidad, es de suma importancia, dado a que el nivel de investigación debe aumentar en los estudiantes y docentes, lo cual abrirá puertas para la solicitud de la renovación de registros calificados y alta acreditación de programas, esta percepción fue calificada como débil.

Por tanto, se debe tener presente lo mencionado por Dopico (citado en Vigo et al., 2014, p. 730), en el artículo “Autoevaluación institucional. Una herramienta indispensable en la calidad de los procesos universitarios”, indica que la autoevaluación se convierte en un “esfuerzo común por avanzar hacia el reconocimiento mutuo de las decisiones de acreditación [...] lo que implica asegurar y promover estándares de la más alta calidad”.

De esta manera, se debe fomentar una cultura de Autoevaluación y Calidad Académica en toda la institución, porque se evidenció que el 57,1% de los encuestados respondió que no han participado en procesos de Autoevaluación Institucional. Por ello, en la educación colombiana se tiene carencia en la modernización curricular, desarticulación con el Proyecto Educativo Institucional y de Programas, la falta de cultura de autoevaluación y autorregulación y sistemas de información ineficientes, lo cual contribuye a la deserción estudiantil y baja el índice de eficiencia y calidad de las instituciones educativas en su quehacer institucional (Ucrós et al., 2013).

Con base en los resultados arrojados en los ejercicios anteriores de autoevaluación realizada en la institución en el año 2015 y 2018, se puede deducir que en el primer proceso de Autoevaluación en el mes de agosto del año 2015, se evidencio que la condición que menos avance tuvo fue egresados, seguida de recursos financieros suficientes, mecanismos de selección y evaluación docente, de las condiciones institucionales que avanzaron en más de un 30% fue la Condición Autoevaluación, seguida por Condición Estructura Administrativa, Académica y Bienestar Universitario. Para la segunda Autoevaluación que se realizó en el mes de agosto de 2018, la condición de Recursos Financieros suficientes, Autoevaluación, estructura administrativa y académica, selección y evaluación de Docentes y egresados mejoró en más de un 50%.

Comparado con las anteriores Autoevaluaciones, en el proceso de autoevaluación realizada en el año 2022, se deduce que la condición de recursos financieros suficientes ha tenido diversas dificultades, el 38,4% de los encuestados indicaron que los programas no cuentan con los suficientes recursos financieros para el desarrollo de sus actividades, el 24,1% no sabe, cabe mencionar que los procesos académicos y administrativos se calificaron favorablemente, se ha sostenido un buen porcentaje, similar a los resultados de la Autoevaluación realizada en el año 2018. De esta manera, las IES deben enfocarse en aumentar el recurso financiero que provea todas las condiciones de calidad para la ejecución favorable de los programas académicos.

Por otro lado, es necesario involucrar a los estudiantes en los procesos de autoevaluación, se requiere de un arduo compromiso desde la alta dirección hasta los profesores y administrativos, se deben establecer mecanismos eficaces, que conlleven a la obtención de información veraz y oportuna por parte de quienes finalmente reciben el servicio de formación integral. De esta forma, Friedman (2003), determina que los individuos son fundamentales para propiciar el Aprendizaje Organizacional, estos aportan sus conocimientos particulares en los procesos organizacionales impactando los resultados.

Finalmente, el nivel general de satisfacción del cliente externo (estudiante) se muestra en un 58,9%, estos se sienten satisfecho con los procesos y actividades recibidas en la institución, además el 34,8% expresó que se siente muy satisfecho. De esta manera, los procesos que incrementaron el nivel general de satisfacción y lograron una excelente calificación en la institución son los procesos académicos (planes de estudios, clases presenciales y virtuales, flexibilidad para cursar las asignaturas, acompañamiento, consejería y/o asesoría a los estudiantes, metodologías implementadas) donde el 49,1%

expresa que es excelente y el 42,9% indica que es bueno, en el proceso administrativo (inscripciones, admisiones, programación académica, matrícula financiera y matrícula académica) el 57,1% indica que es bueno y el 29,5% lo califico en un rango de excelente.

Conclusiones

La institución objeto de estudio como toda IES, debe fomentar una cultura de Autoevaluación en toda la comunidad académica, con el fin de aumentar la participación de toda la institución en los procesos de Autoevaluación, dado a que en la investigación realizada el 57,1% de los encuestados respondió que no ha participado en procesos de Autoevaluación Institucional enfocada en programas académicos, el aumentar la participación permitirá que se evidencie una universidad de calidad que plantea objetivos y metas claras y trabaja por el logro de ellas.

El modelo de autoevaluación permite a la institución establecer una alineación más clara entre el PEI, el cual se refleja en ofrecer programas de estudio que atiendan la nueva realidad social y empresarial no solo a nivel local, sino a nivel nacional, dando a conocer al mercado la excelente vocación académica en todos sus programas académicos, asimismo las fases y etapas del modelo de Autoevaluación, ayudan a que la institución logre la obtención de nuevos registros calificados como la alta acreditación voluntaria de los programas. De esta manera, los lineamientos del modelo están compuestos por diversos factores o condiciones de calidad estipulados por el CNA, los cuales fueron plasmados en la Autoevaluación realizada a toda la comunidad académica, donde se logró identificar los aspectos que fortalecen o debilitan cada uno de los programas y su debido plan de mejora, el cual se debe llevar a cabo de manera inmediata por la institución.

En el proceso de Autoevaluación que se realizó en el año 2022, se logró evidenciar respuesta favorable por parte de la comunidad académica sobre los procesos académicos y administrativos, su calificación estuvo por encima del 50%, muy similar a la calificación que se realizó en el año 2018, además las actividades de formación que realiza cada programa académico obtuvieron un resultado favorable, los estudiantes manifestaron que dicha formación ha contribuido en el buen desempeño laboral. De esta manera, la autoevaluación permite que la institución, pueda verificar cómo se está ejecutando el Proyecto Educativo Institucional y el Proyecto Educativo del Programa, en este aspecto se encontró que el 73,2% de los encuestados indican que, si existe articulación entre el PEI y PEP.

Asimismo, se detectaron diversas fortalezas y debilidades de los programas académicos a través del proceso de autoevaluación, como ya se ha señalado en el apartado de resultados; sin embargo, la institución en estos (14) catorce años de existencia ha logrado establecer procesos académicos de calidad guiados por un excelente cuerpo docente, como lo manifestó el 90,2% de los encuestados, pero debe seguir fortaleciendo los procesos pedagógicos, como el implementar estrategias para el desarrollo de las habilidades en una segunda lengua, dado a que el 81,3% indican que la institución no cuenta con refuerzos de inglés o clubes

de conversación. En el diagnóstico se evidencio que los procesos administrativos como el proceso de inscripción, recepción de documentos, admisión, programación académica y matriculas en términos de calidad desde un concepto de integralidad fueron evaluados favorablemente, el 57,1% de los encuestados indico que son buenos y el 29,5% los califico como excelente. La institución debe seguir fortaleciendo los procesos administrativos, es la primera fase donde los estudiantes iniciarán su proceso de formación y deben ser atendidos con la mayor calidad.

Por otra parte, aunque el 93,8% gran porcentaje de los encuestados respondió que los medios educativos y ambientes de aprendizaje con los que a la fecha cuenta la institución, si permiten una buena comunicación entre el docente y el estudiante, en los comentarios generales realizado por los estudiantes y egresados se evidencia que muchos medios educativos están obsoletos y la institución debe invertir en la sala de cómputo, biblioteca, recursos bibliográficos físicos y digitales, laboratorios, entre otros, de esta forma el 50,9% de los encuestados califica como regular los medios educativos y ambientes de aprendizaje de la institución. Es de vital importancia que las IES inviertan en sistemas de información, infraestructura tecnológica y física de la institución y del programa académico, el 23,2% lo califica como regular y un porcentaje mínimo del 8,0% lo califica como deficiente.

La institución debe procurar cumplir con procedimientos de calidad documentados en cada una de sus operaciones, garantizando que se ofrezca un servicio de calidad (Educación), además para la solicitud de registros calificados únicos en cualquier modalidad, la institución debe contar con uno o varios informes de autoevaluación soportados desde el SIGA Calidad.

En la investigación se observa que el 83,9% de los encuestados no se encuentran vinculados a semilleros de investigación y/o grupos de interés en investigación, el lograr un número equilibrado de docentes investigadores por Programa Académico y estudiantes vinculados a los semilleros, permitirá a la institución la renovación y solicitud de nuevos registros calificados, como acreditación por parte del CNA de los programas y la institución.

De esta forma, la institución debe trabajar por incrementar la productividad de los grupos de investigación, mediante la elaboración de un plan de acción que refleje actividades como capacitar permanentemente a los docentes y estudiantes auxiliares de investigación, fortalecer la estrategia de la producción académica e investigativa de los docentes y los estudiantes, mediante la dirección de los trabajos de grado que produzcan reseñas, ponencias, artículos publicables en revistas indexadas y capítulos de libros o libros; asociar esta producción a los grupos de investigación institucionales registrados en Colciencias para lograr su reconocimiento y permanencia una vez categorizados.

El funcionamiento de toda institución debe estar en dirección de lo que el Sistema Interno de Gestión y Aseguramiento de la Calidad–SIGA Calidad exponga, esta área es clave, porque promueve el proceso de autoevaluación y mejoramiento continuo de la institución y de cada uno de sus programas, por ello esta área debe trabajar los lineamientos

que exige el MEN para ofertar programas de calidad que permitan en un futuro mediano la acreditación de alta calidad, de esta forma se lograrán avances y éxitos que ayudarán a la universidad a ser autosostenible y perdurar en el tiempo.

La institución debe diseñar y ejecutar un plan de mejoramiento, para transitar hacia el logro eficaz de los retos a futuro que se ha trazado, como crear nuevos programas de pregrado y posgrado, acreditación de alta calidad de programas y una nueva sede para mayor visibilidad ante el entorno local, regional y nacional. En general el 58,9% de los encuestados se sienten satisfechos con los procesos y actividades recibidas en la institución, el 34,8% expresó que se siente muy satisfecho. Esta satisfacción debe motivar a la institución a lograr los más altos estándares de calidad por un periodo de 3 a 10 años para todos los programas académicos, logrando en la institución una alta idoneidad, solidez, internacionalización, convalidación de títulos e intercambio de estudiantes y profesores.

Referencias

- Baartman, L., Prins, F., Kirschner, P., & Vleuten, C. (2007). Determining the quality of Competence Assessment Programs: A self-evaluation procedure. *Studies in Educational Evaluation*, 33(3-4), 258-281. <https://doi.org/10.1016/J.STUEDUC.2007.07.004>
- Consejo Nacional de Acreditación. (2021). *Lineamientos y aspectos por evaluar para la acreditación en alta calidad de programas académicos*. https://www.cna.gov.co/1779/articles-404750_norma.pdf
- Cruz, F., y Quiñonez, A. (2012) Importancia de la Evaluación y Autoevaluación en el rendimiento académico. *Zona Próxima*, (16), 96-104.
- Flórez, E., y Hoyos, A. (2020). Una mirada cualitativa sobre la autoevaluación institucional desde la praxis universitaria. *Revista Científica*, 37(1), 78-89.
- Friedman, V. J. (2003). *El individuo como agente o aprendizaje organizacional. Manual de aprendizaje y conocimiento organizacional*. Prensa de la Universidad de Oxford.
- Iranzo, P., Tierno, J., & Barrios, R. (2014). Autoevaluación institucional y dirección de centros inclusivos. Teoría de la Educación. *Revista Interuniversitaria*, 26(2), 229-257.
- Lam, T. (2009). Do Self-Assessments Work to Detect Workshop Success?. *American Journal of Evaluation*, 30(1), 105–93. <https://doi.org/10.1177/1098214008327931>
- Medina, Y., Areniz, Y., y Rico, D. (2015). Mejoramiento continuo en la educación superior. Autoevaluación: perspectiva del estudiante. *Hojas y Hablas*, (12), 52-60.
- Panadero, E., Jonsson, A., & Botella, J. (2017). Effects of self-assessment on self-regulated learning and self-efficacy: Four meta-analyses. *Educational Research Review*, 22, 74-98. <https://doi.org/10.1016/J.EDUREV.2017.08.004>
- Rico, D., y Medina, Y. (2014). Modelo institucional de autoevaluación y mejoramiento continuo: Proceso misional de investigación de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad*.

- Sánchez, J., Vázquez, M., Gándara, R., y González, E. (2005). Criterios e indicadores para la evaluación de la calidad en las instituciones de educación superior (IES). *Revista: Mercado y Negocios*, 12.
- Tari, G. (2000). *Calidad Total: Fuente de ventaja competitiva*. Espagráfic.
- Ucrós, M., Vargas, D., y Blanco, C. (2013) Costos monetarios de la deserción estudiantil en los programas académicos en la universidad de la Guajira, Colombia. *Revista Global de Negocios*, 1(2), 73-80.
- Vigo-Cuza, P., Segrea-González, J., León-Sánchez, B., López-Otero, T., Pons-Mena, J., y León-Sánchez, C. (2014). Autoevaluación institucional. Una herramienta indispensable en la calidad de los procesos universitarios. *MediSur*, 12(5), 727-735.

Self-Evaluation Model, a case study in a Higher Education Institution in Cali – Colombia

Modelo de autoavaliação, um estudo de caso em uma instituição de ensino superior em Cali- Colômbia

Claudia Andrea Duque Castillo

Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte | Cali | Colombia
<https://orcid.org/0009-0007-1644-0202>
 clau_duke_@hotmail.com

Ligia Gómez Racines

Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte | Cali | Colombia
<https://orcid.org/0000-0002-2573-3273>
 lirago151@gmail.com

Elizabeth Meneses Portilla

Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte | Cali | Colombia
<https://orcid.org/0009-0000-4435-4247>
 emenesesconsultora@gmail.com

Abstract:

This chapter proposes the improvements in favor of the Quality of the Academic Programs of an Institution of Higher Education, located in Cali- Colombia, a self-evaluation model was designed focused on the Academic Programs, supported within the Internal Quality Assurance System–SIGA Quality, where the degree of quality and performance of the Programs is shown to achieve the renewal of qualified registrations, brand positioning and student growth. For the elaboration of the research, the methodology used was through a quantitative approach, a survey was used as a measurement instrument aimed at 112 people among directors, teachers, students and graduates of the institution, which allowed to observe that the factor or condition of quality called academic and administrative processes presented a favorable concept, as well as the teaching qualification and socioeconomic support that is provided to the student to continue with the dream of being a professional, however it was observed that the existing educational means, physical and technological resources do contribute to the quality and development of academic processes, however it is necessary to invest in physical and technological infrastructure to achieve greater attraction, market

positioning and adequate academic training. It is concluded that the financial area must be strengthened, since it is necessary to invest in the Academic Programs for the development of missionary and/or substantive activities, allowing to increase the quality of the services offered to the entire academic community.

Keywords: quality; Self-evaluation; Academic Programs; Continuous Improvement; Institutional Quality.

Resumo:

Este capítulo propõe melhorias para a Qualidade dos Programas Acadêmicos de uma Instituição de Ensino Superior privada, localizada em Cali-Colômbia, foi projetado um modelo de autoavaliação focado nos Programas Acadêmicos, apoiado dentro do Sistema Interno de Garantia da Qualidade–SIGA Qualidade, que mostra o grau de qualidade e desempenho dos Programas para alcançar a renovação de registros qualificados, posicionamento da marca e aumento de alunos. Para a elaboração da pesquisa, a metodologia utilizada foi através de uma abordagem quantitativa, foi utilizada uma pesquisa como instrumento de medição direcionada a 112 pessoas entre gestores, professores, alunos e egressos da instituição no ano de 2022, o que permitiu observar que o fator ou condição de qualidade denominado processos acadêmicos e administrativos apresentou um conceito favorável, No entanto, observou-se que os meios educacionais existentes, os recursos físicos e tecnológicos contribuem para a qualidade e o desenvolvimento dos processos acadêmicos; porém, é necessário investir em infraestrutura física e tecnológica para conseguir maior atração, posicionamento no mercado e formação acadêmica adequada. Conclui-se que a área financeira deve ser fortalecida, uma vez que é necessário investir nos Programas Acadêmicos para o desenvolvimento de atividades missionárias e/ou substantivas, permitindo aumentar a qualidade dos serviços oferecidos a toda a comunidade acadêmica.

Palavras-chave: qualidade; Autoavaliação; Programas Acadêmicos; Melhoria Contínua; Qualidade Institucional.