

## **La autoevaluación de la calidad en la educación superior como un problema de toma de decisiones.**

*Self-assessment of quality in higher education as a decision-making problem.*

Aylin Estrada Velazco<sup>1\*</sup> <https://orcid.org/0000-0002-2557-361X>

Yeleny Zulueta Veliz<sup>1</sup> <http://orcid.org/0000-0003-0253-528X>

Roexcy Vega Prieto<sup>1</sup>. <https://orcid.org/0000-0001-6003-9968>

<sup>1</sup>Universidad de las Ciencias Informáticas

\*Autor para la correspondencia [avelazco@uci.cu](mailto:avelazco@uci.cu)

### **RESUMEN**

En la búsqueda constante de la calidad universitaria, la evaluación y acreditación institucional cobran vital importancia y por lo general incluye los procesos de autoevaluación, evaluación externa, elaboración de los planes de mejora, certificación y divulgación de los resultados. La autoevaluación constituye el punto de partida para diagnosticar el estado en el que se encuentra la institución, generar reflexión al respecto y con ello acuerdos que permitan construir soluciones a la medida. Algunas de las dificultades que presenta este proceso están asociadas a que no se establece ningún mecanismo para el tratamiento de las valoraciones de múltiples expertos sobre varios criterios y no se propicia un adecuado modelado de la incertidumbre lo que genera pérdida de tiempo y de información. La presente investigación tiene como objetivo ilustrar las potencialidades de considerar el proceso de autoevaluación de la calidad en instituciones de educación superior como un problema de toma de decisiones.

**Palabras clave:** evaluación, calidad de la educación, autoevaluación, problema de toma de decisiones.

### **ABSTRACT**

In the constant search for university quality, institutional evaluation and accreditation are of vital importance and generally include the processes of self-evaluation, external evaluation,

and elaboration of improvement plans, certification and dissemination of results. Self-evaluation is the starting point to diagnose the state of the institution, generate reflection on the matter and with it agreements that allow the construction of tailor-made solutions. Some of the main difficulties of this process are associated with the fact that no mechanism is established for processing the assessments of multiple experts on various criteria and no adequate modeling of uncertainty is provided, which generates loss of time and information. The purpose of this research is to illustrate the potential of considering the quality self-evaluation process in higher education institutions as a decision-making problem.

**Keywords:** evaluation, quality of education, self-evaluation, decision making problem.

Recibido: 10/7/23

Aceptado: 5/9/23

## INTRODUCCIÓN

El concepto de calidad de la educación universitaria ha evolucionado a lo largo de los años, dependiendo del contexto social de cada época. Este concepto encierra múltiples aristas y dimensiones: es dinámico, que cambia con el tiempo; diverso, pues varía entre países y dentro de estos; y multidimensional, puesto que es producto de diversas condiciones (Arrien y otros, 1996). Utilizar la evaluación para determinar si la educación cumple o no con determinados estándares de calidad es un interés constante entre los investigadores (MacDonald, 1976) (Elliot, 1993) (Escudero, 2003).

La evolución del proceso de evaluación ha transitado desde considerarla como una simple medición de los resultados de los educandos, del proceso de formación a la emisión de juicios valorativos para el análisis del cumplimiento de los objetivos y con ello plantearse estrategias que maximicen las fortalezas y minimice las debilidades en el logro de la mejora continua. Se evidencia la necesidad no solo de evaluar para demostrar la calidad en el ámbito educativo sino también para acreditarlo y lograr un reconocimiento nacional e internacional de estos resultados.

Los sistemas de evaluación y acreditación son necesarios para asegurar la calidad de programas o instituciones, propiciar su mejoramiento continuo y otorgar una certificación pública de niveles de calidad nacional e internacional (SEA-IES, 2019). La concepción más general que sustentan estos sistemas en Cuba, indica que la autoevaluación, la evaluación externa y la acreditación constituyen etapas de un sistema integral que se reconoce como la gestión para el mejoramiento continuo de la calidad de la educación superior y de certificación pública de niveles de calidad: nacional e internacional.

La autoevaluación, proceso en el que se centra la presente investigación, consiste en la revisión o evaluación realizada por las instituciones, sobre la base de los criterios, variables e indicadores definidos (SEA-IES, 2019). Este proceso genera en los centros universitarios una amplia participación de su comunidad académica por lo que es importante que se prepare a los implicados. Los expertos los actores internos del ámbito educativo en las Instituciones de Educación Superior (IES) que, si bien tienen un mayor dominio del funcionamiento del proceso docente educativo en la institución, tienen menos experiencia en el desarrollo de estas actividades evaluativas, esto introduce incertidumbre y ambigüedades en las valoraciones. A partir de los resultados obtenidos en las evaluaciones institucionales, la Junta de Acreditación Nacional ha decidido trabajar en una actualización de los instrumentos que se aplican para recopilación de datos en cada variable para obtener la información con una mayor y mejor calidad, fiabilidad y facilidad que agilice el proceso de evaluación y acreditación en las IES. Como parte de este perfeccionamiento se propone homogeneizar las escalas de medición de los instrumentos, a partir del uso de escalas lingüísticas de 5 etiquetas, de modo que permitan arribar a conclusiones cuantitativas y cualitativas en cada variable, sin embargo, no se establecen mecanismos para integrar las valoraciones de múltiples expertos o las opiniones de los encuestados.

El resultado de este proceso constituye una herramienta de trabajo para la institución que puede ser utilizada para promover la mejora continua de los procesos académicos. La presente investigación tiene como objetivo ilustrar las potencialidades de considerar el proceso de autoevaluación de la calidad en instituciones de educación superior como un problema de toma de decisiones para dar tratamiento a las deficiencias identificadas.

## **MÉTODOS**

En la investigación se realizó una revisión bibliográfica aplicando el método histórico – lógico para analizar la evolución del proceso de autoevaluación de la calidad de la educación superior y determinar sus regularidades. El método analítico-sintético aplicado para analizar los componentes que intervienen en el proceso de autoevaluación de la calidad e identificar sus actores. Ambos métodos permitieron analizar este proceso evaluativo desde la perspectiva de un problema de toma de decisiones.

Se realizó, además, un análisis de los documentos básicos del Sistema de Evaluación y Acreditación de Instituciones de Educación Superior (SEA-IES), entre los que se encuentran el Patrón de Calidad, la Guía de Evaluación, modelos correspondientes, informes de autoevaluación, planes de mejoras.

Para el logro del objetivo de la investigación se plantea la necesidad de realizar una sistematización de los referentes teóricos y metodológicos del proceso de autoevaluación de la calidad de la educación superior. Además, se trabajó para evidenciar las posibilidades que brinda la teoría de toma de decisiones para dar tratamiento a la incertidumbre propia del proceso de autoevaluación institucional en la educación superior.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

La autoevaluación o evaluación interna de acuerdo a (Gairín Sallán, 1993) es aquella que realizan los centros por iniciativa propia y con la finalidad de optimizar su funcionamiento y resultados. Es un proceso de gran relevancia para la gestión de la calidad, constituye un punto de partida para que las instituciones puedan dar seguimiento a las deficiencias identificadas a través del cumplimiento del plan de mejora.

Para (Gitlin & Smyth, 2005), en un proceso positivo para sus actores porque se les proporcione una oportunidad para reconstruir sus modos de ver lo que ocurre en los centros educacionales. Para (Herrera Serrano, 2010), se considera la autoevaluación como un ejercicio realizado por los propios actores o miembros de la institución que se evalúa, vinculados directamente a los procesos objeto de evaluación. Sin embargo, en este proceso deben tenerse en cuenta las subjetividades de los evaluadores porque representan la garantía de arribar a conceptualizaciones comunes sobre la realidad objetiva que evalúan. Los

participantes tienen vivencias, visiones e intereses diferentes, como también sus formas de intervención, así como sus interpretaciones sobre la práctica y sus efectos (Addine Fernández, Noda Hernández, García, & Ávila, 2020).

Por su parte (Valdés, Nazco, & Remedios, 2015) se refieren a que la autoevaluación se inserta en el quehacer diario de la institución propiciando una retroalimentación sistemática que la toma de decisiones para el cumplimiento de la misión de la universidad.

En el (SEA-IES, 2019) se define la autoevaluación como un proceso de estudio de una institución o de una de sus partes tales como una Facultad, una Filial, un Departamento, una unidad de servicio o un programa, el cual es organizado y conducido por sus propios integrantes, a la luz de los fines de la institución. En el contenido deberán enfatizarse dos aspectos prioritarios: perfeccionamiento de la labor educativa y el trabajo político-ideológico y la gestión institucional para la mejora de la calidad.

En la literatura consultada se aprecian varias investigaciones en el ámbito nacional alrededor de la temática de la autoevaluación. El modelo de autoevaluación del postgrado académico retomado por (Crespo Zafra, 2005), expresa las relaciones entre dimensión, variable, indicador y criterio. Este modelo se caracteriza por plantearse una autoevaluación participativa y reflexiva, marcada por varias etapas: sensibilización, planificación y organización, y autoestudio.

En la investigación de (Addine Fernández, Noda Hernández, García, & Ávila, 2020) se aborda la importancia de asumir un enfoque de investigación para realizar los procesos de autoevaluación en las IES, que permita generar nuevos aprendizajes, lo que podría contribuir a lograr mejores resultados en este proceso teniendo en cuenta las subjetividades de los participantes en los diferentes roles que desempeñan y la necesidad de que puedan arribar a conceptualizaciones comunes sobre la realidad objetiva que evalúan.

Recientemente (Cruzata Santos, 2022) propuso una estrategia para la gestión del proceso de autoevaluación de carreras que particulariza el quehacer e interés institucional sobre el establecimiento de la mejora continua. Su formulación incluye un sistema de acciones que direcciona el trabajo para la mejora y promueve la participación de las partes interesadas en la formación profesional, lo que posibilita valorar en qué medida los programas académicos que se autoevalúan, poseen aptitudes para cumplir con su encargo social.

Muchos autores han dedicado sus esfuerzos en proponer modelos, metodologías e

indicadores para la autoevaluación y evaluación curricular, sin embargo, aún quedan insatisfacciones asociadas a la necesidad de contar con instrumentos eficaces y sencillos para la evaluación, así como la utilización de métodos simples de obtención y procesamiento de la información generada en este proceso (Crespo Zafra, 2005).

La revisión de los documentos rectores que establece el SEA-IES: a) Reglamento del Sistema b) Patrón de Calidad y c) Guía de Evaluación, así como el Manual de implementación, permitió constatar que los evaluadores que participan en los procesos de autoevaluación cuentan con información bien establecido, sin embargo, a consideración de la autora, existen algunas dificultades, entre las que se destacan:

En el procedimiento a seguir, desde su propia concepción, participan múltiples expertos, sin embargo, los componentes del SEA-IES no establecen una guía para manejar la integración de las opiniones de estos expertos, lo que propicia pérdida de tiempo y de información para lograr una convergencia entre sus valoraciones. Como parte del perfeccionamiento la JAN trabaja para homogenizar las escalas de medición de los instrumentos de medición para lo cual propone escalas lingüísticas de 5 términos, pero no propone ningún método o mecanismo para agregar las opiniones de los evaluadores.

Algunos de los indicadores establecidos son de naturaleza cuantitativa o cualitativa sin embargo no se favorece que los expertos puedan expresar sus preferencias en diferentes dominios de expresión (numéricos, intervalar, lingüísticos)

La autoevaluación, al ser un proceso participativo, inclusivo, reflexivo (SEA-IES, 2019), en el que participan un conjunto de expertos que conocen la dinámica de la institución, pero generalmente tienen poco dominio de los procedimientos, de ahí que se desarrolla en un ambiente bajo incertidumbre, sin embargo, los métodos que se aplican para apoyar el cálculo de indicadores, no tienen en cuenta este aspecto.

En consecuencia, con los elementos señalados con anterioridad, se propone analizar el proceso de autoevaluación como un problema de toma de decisiones. De manera general, tomar una decisión consiste en elegir la mejor opción o alternativa entre un conjunto de opciones o alternativas posibles, en casi todos los ámbitos de la vida, constantemente se toman decisiones.

Un problema de toma de decisión está compuesto por un conjunto de elementos: tomador de decisiones, conjunto de alternativas, criterios a tener en cuenta para la selección, la

naturaleza de la información disponible, el marco social en que se toma la decisión, entre otros (Lamata, 2018).

Para dar solución a los tan comunes problemas de toma de decisiones es importante auxiliarse del análisis de decisión, que de acuerdo a (Howard, 2004) es un procedimiento sistemático para transformar problemas de decisión opacos en problemas de decisión transparentes, por medio de una secuencia de pasos lógicos y claros. El análisis de decisión es una fuente de información adicional, que ayuda a comprender mejor el problema, la incertidumbre asociada al mismo y los objetivos que se persiguen, y proporciona recomendaciones sobre las acciones a tomar.

Usualmente es posible encontrar problemas complejos o estructurados de forma inadecuada, lo que dificulta que pueden resolverse de manera directa, porque el entorno en que se presenta es cambiante o está sujeto a vaguedad e incertidumbre. En este contexto, la incertidumbre se refiere a la brecha entre el conocimiento disponible y el conocimiento que los tomadores de decisiones necesitarían para tomar la mejor decisión.

Diferentes autores han utilizado la teoría de toma de decisiones para representar y resolver problemas referentes al ámbito evaluativo. En su artículo (L Vega, 2019) presenta una propuesta para apoyar la autoevaluación institucional en búsqueda de la acreditación universitaria, a través de la modelación multicriterio sobre el papel que puede desempeñar la universidad, apoyada en la modelación y evaluación de sus procesos a través de las redes de Petri.

La autoevaluación de la calidad se considera un problema de toma de decisiones en el que múltiples expertos (actores del proceso, evaluadores) deben emitir sus consideraciones sobre las variables e indicadores a partir de los múltiples criterios de medición establecidos. Este proceso evaluativo requiere la utilización de métodos específicos para manejar la integración de las opiniones de los expertos minimizando la pérdida de tiempo y de información para lograr un consenso entre sus valoraciones. La utilización de un modelo de representación de información lingüística favorece el uso de operadores de agregación que permiten fusionar las preferencias de los expertos sin pérdida de información

Teniendo en cuenta que los diferentes indicadores dentro de las variables de evaluación pueden ser de naturaleza cuantitativa o cualitativa es necesario propiciar que los expertos puedan expresar sus preferencias en diferentes dominios de expresión (numéricos,

intervalar, lingüísticos), para potenciar su experiencia en la resolución de problemas similares al utilizar un dominio de información que le resulte cercano al tipo de información con el que esté acostumbrado a trabajar. Considerando que las preferencias de los evaluadores son emitidas utilizando más de un dominio de información, se considera la autoevaluación de la calidad como un problema heterogéneo.

## CONCLUSIONES

El estudio realizado permite concluir que la autoevaluación es uno de los procesos más importantes en la evaluación de la calidad de la educación, donde se integran los saberes de los actores internos implicados para valorar el funcionamiento de la universidad e identificar los elementos en los que se deben mejorar para el logro de la calidad deseada. Como resultado de este proceso las instituciones obtienen un informe que contiene las fortalezas y debilidades identificadas, así como su correspondiente plan de mejora, que constituye una herramienta de alto valor para perfeccionar las dificultades que aún persisten en los procesos sustantivos que se desarrollan en la institución.

Por otra parte, considerar este proceso de autoevaluación como un problema de toma de decisiones puede favorecer que se le brinde tratamiento a la incertidumbre y que se realice un manejo eficiente de la información heterogénea emitida por múltiples expertos en sus valoraciones sin pérdida de información.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Addine Fernández, F., Noda Hernández, M. E., García, G. A., & Ávila, J. C. (2020). Aprendizajes obtenidos en los procesos de autoevaluación y evaluación externa a las instituciones de educación superior cubanas. *Revista Cubana de Educación Superior*, 39(3). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142020000300007&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142020000300007&lng=es&nrm=iso)
- Arrien, J., Bernal, B., Ooijens, J., & Picón, J. (1996). *Calidad de la educación en el istmo centroamericano*. UNESCO, No. C10 18.
- Crespo Zafra, L. (2005). *Metodología de autoevaluación de la dinámica curricular desarrolladora*. Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas.

Cruzata Santos, R. (2022). Estrategia para la gestión del proceso de autoevaluación de carreras con fines de mejora continua en la Universidad de Camagüey. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias de la Educación., Universidad de la Habana, Centro de estudios para el perfeccionamiento de la Educación Superior, La Habana.

Elliot, J. (1993). El cambio educativo desde la investigación-acción. Madrid: Ediciones Morata.

Escudero, T. (2003). Desde los tests hasta la investigación evaluativa actual. Un siglo, el XX, de intenso desarrollo de la evaluación en educación. RELIEVE, 9(1), 11-43.

Gairín Sallán, J. (1993). La autoevaluación institucional como vía para mejorar los centros educativos. Bordón; Revista de Pedagogía, 45(3), 331-350. doi:ISSN 0210-5934

Gitlin, A., & Smyth, J. (2005). Toward Educative Forms of Teacher Evaluation. Educational Theory, 40(1), 83-94. doi:10.1111/j.1741-5446.1990.00083.x

Herrera Serrano, D. (2010). La autoevaluación institucional en el contexto de la Universidad pedagógica: retos y perspectivas. 7mo. Congreso Internacional de Educación Superior. Universidad 2010. Obtenido de <http://www.revistas.mes.edu.cu/greenstone/collect/repo/import/repo/20100325/978959161164202120.pdf>

Howard, R. A. (2004). Speaking of Decisions: Precise Decision Language. Decis. Anal, vol. 1, no, 71-78.

L Vega, I. T. (2019). Autoevaluación multicriterio de los procesos sustantivos críticos en una institución de educación superior. Revista Cubana de Educación Superior.

Lamata, M. T. (2018). On New Frameworks for Decision Making and Optimization. Studies in Systems, Decision and Control, 142, 629-641.

MacDonald, B. (1976). Evaluation and the Control of Education. Curriculum evaluation today: trends and implications, 125-136. Obtenido de [https://ueaeprints.uea.ac.uk/id/eprint/29614/1/MacDonald-1974-Evaluation\\_and\\_the\\_Control\\_of\\_Education.pdf](https://ueaeprints.uea.ac.uk/id/eprint/29614/1/MacDonald-1974-Evaluation_and_the_Control_of_Education.pdf)

SEA-IES. (2019). Sistema de Evaluación y Acreditación de Instituciones de Educación Superior. Obtenido de <https://instituciones.sld.cu/cedas/files/2016/06/4.pdf>

Valdés, M., Nazco, A., & Remedios, M. (2015). El proceso de autoevaluación en las  
Revista Cubana de Educación Superior Vol 42 (esp 3), 2023  
NPS 2418 ISSN 0257-4314 pp. 1-10

instituciones universitarias pedagógicas: Una estrategia para su mejora. Gaceta Médica Espirituana, 17(2), 39-49.

**Conflicto de intereses**

Los autores declaran que no existen conflictos de intereses.

**Contribución autoral**

Aylin Estrada Velazco: diseño e implementación de la investigación

Yeleny Zulueta Veliz: recogida de información, análisis y redacción del documento

Roexcy Vega Prieto: recogida de información, análisis y redacción del documento.