

Evaluación en Base a Criterios y Estándares de Calidad en las Instituciones de Educación Superior

Oscar Barrios Ríos

Resumen

El artículo presenta una perspectiva práctica para evaluar los procesos y resultados de una institución de educación superior en base a criterios de evaluación y estándares de calidad. Establece la importancia del análisis estratégico para comparar la institución con criterios y estándares establecidos externamente. Identificando cada componente institucional y formativo y su comparación con los estándares.

Palabras Claves: Calidad, estándares de desempeño, criterios de evaluación

Calidad en la Educación Superior

El concepto de calidad en la educación superior es un factor complejo de explicar o definir conceptualmente dado a que es un concepto multidimensional, algunos indican que es un fenómeno multifactorial, otros que al tener diferentes áreas o componentes o estructuras una institución de educación superior hace que sea difícil establecer una calidad única o general. Si aceptáramos que hay una calidad general o una calidad total, esta va a depender de la calidad de sus componentes o de sus estructuras, surge un segundo problema, cómo sumamos o promediamos o consideramos las calidades parciales para conocer la calidad total.

La UNESCO en la Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: visión y acción, emitida en el año 1998, señala en el "Artículo 11. Evaluación de la Calidad. a) **La calidad de la enseñanza superior es un concepto pluridimensional** que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario. Una autoevaluación interna y un examen externo realizados con transparencia por expertos independientes, en lo posible especializados en lo internacional, son esenciales para la mejora de la calidad. Deberían crearse instancias nacionales independientes, y definirse normas comparativas de calidad, reconocidas en el plano internacional. **Con miras a tener en cuenta la diversidad y evitar la uniformidad, debería prestarse la atención debida a las particularidades de los contextos institucional, nacional y regional.** Los protagonistas deben ser parte integrante del proceso de evaluación institucional".

Hoy existen diversos puntos de vistas y fundamentos de calidad en la educación superior, lo que hace que surjan preguntas claves para la gestión institucional: ¿Es la calidad de los procesos formativos que realiza la institución de educación superior la más relevante? ¿Cómo aumenta o disminuye la calidad en una institución de educación superior? ¿Cómo se manifiesta una mayor o mejor calidad? ¿Cómo nos damos cuenta de que aumenta la calidad en la institución? ¿Cómo se mantiene ese nivel de calidad alcanzado?

Es necesario plantear una concepción teórica que ayude a plantear aproximaciones sucesivas de respuestas a estas preguntas.

Concepción de Capas Funcionales

La complejidad de una institución de educación superior se expresa en ir agregando niveles superiores o procesos de mayor complejidad, por ejemplo: una institución imparte hasta el nivel de magíster o maestría en postgrado y agrega programas de doctorado y posteriormente programas de postdoctorado.

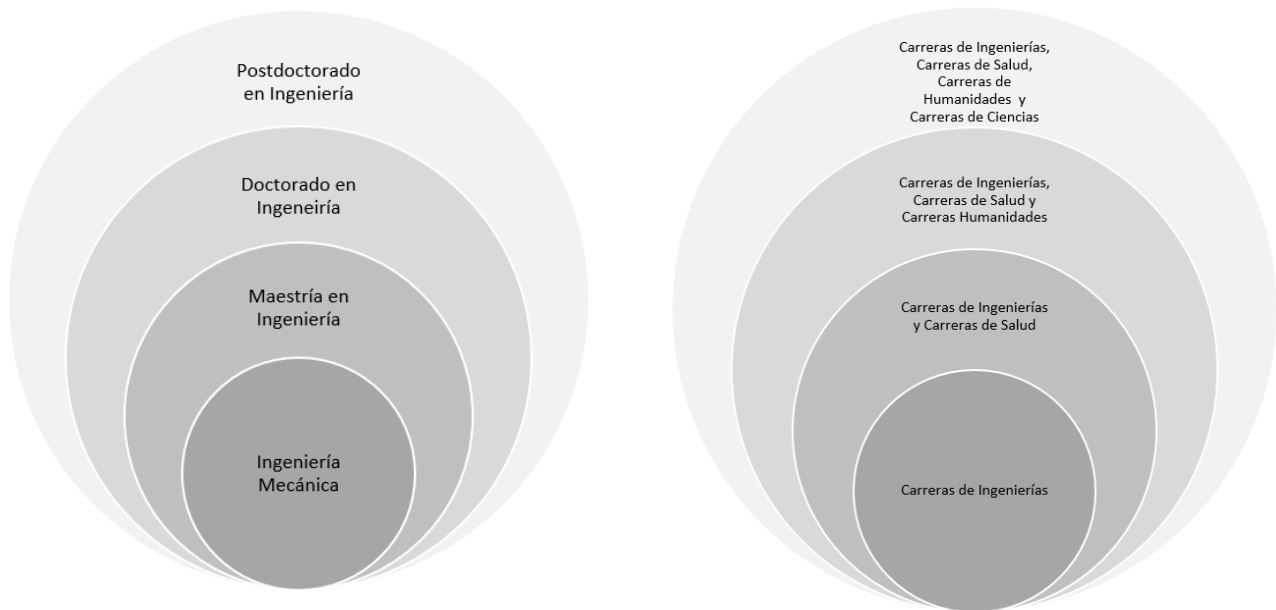
También una institución que impartía programas de formación profesional en tres áreas del conocimiento y decide agregar otros programas de formación profesional de otras áreas del conocimiento, por ejemplo: programas de nivel técnico y se agregan programas de ingenierías; se impartían programas de formación profesional en ingeniería, humanidades y ciencias, se aumenta agregando programas de las áreas de salud y ciencias sociales.

Indudablemente, además de un aumento cuantitativo, número de programas que lleva aumentar el número de estudiantes, lo más relevante es el aumento de carácter cualitativo, el desarrollo de nuevas ciencias en la institución, que implica profesionales con otras cualificaciones, como nuevas áreas de investigación.

El aumento de niveles superiores o procesos de mayor complejidad implica ir agregando “capas funcionales” que llevan a aumentar la complejidad de la institución. Desde esta perspectiva de capas funcionales, las instituciones de educación superior que aumentan las funciones o procesos se hacen más complejas, lo que implica cumplir con mayores exigencias o niveles de calidad.

Lo importante es estar consciente que aumentar los procesos institucionales o los niveles de formación, implica aumentar las capas funcionales, la complejidad y el tener que cumplir con mayores exigencias de calidad.

Figura 1. Capas Funcionales - Complejidad



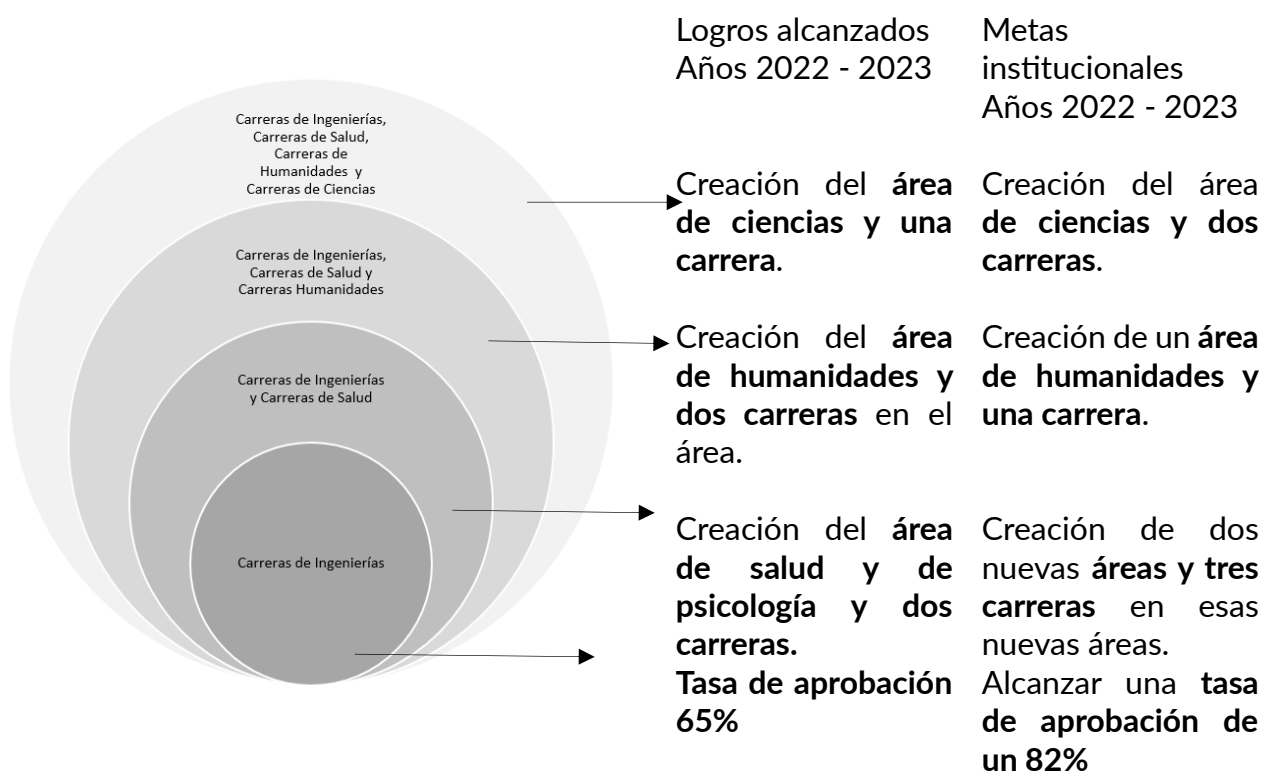
Fuente propia de los autores.

Para realizar un estudio de la calidad de una institución de educación superior, lo primero es identificar las capas funcionales y procesos institucionales, una vez identificadas, comparar cada una de ellas con los objetivos, metas e indicadores establecidos institucionalmente, acción conocida como análisis de brechas.

El análisis de brecha es una herramienta de análisis estratégico que nos permite comparar los resultados logrados con los resultados esperados o deseados, identificado las diferencias, brechas, entre estos dos tipos de resultados, es decir, la distancia que falta para lograr los valores establecidos previamente, para luego identificar los factores positivos y negativos que determinaron los resultados logrados.

El análisis de brecha finaliza proponiendo un plan de cierre de brechas, donde las acciones propuestas puede eliminar o disminuir la incidencia de los factores en los resultados alcanzados.

Figura 2. Estudio de brechas. Ejemplo



Fuente propia de los autores.

Realizado el análisis de brecha, tenemos un primer análisis institucional para identificar los niveles de calidad de los resultados alcanzados y los factores que incidieron en estos resultados, información que nos permite plantear un plan de cierre o superación de brechas. Lo importante al desarrollar las acciones de cierre de brechas, que estas acciones no solamente permitan disminuir o eliminar la brecha, sino que no se vuelvan a presentar en el futuro los factores que generaron o incidieron en la brecha.

Lo más probable que las diferentes estructuras organizacionales, áreas, carreras y programas tengan resultados distintos ante un mismo resultado establecido institucionalmente, por ejemplo: una carrera profesional puede tener diferente tasa de aprobación que otras carreras de la misma área del conocimiento, por tanto, tendríamos brechas por cada carrera ante un mismo resultado esperado institucionalmente.

Esto implica que en cada “capa funcional” podríamos tener diferentes brechas ante un resultado establecido institucionalmente, lo que le da mayor complejidad al gestionar la calidad de los procesos institucionales. Nos enfrentamos al primer desafío para gestionar la calidad, recordemos que el análisis de brecha es un tipo de análisis estratégico, por tanto, debemos continuar en esa concepción de gestión, es decir, gestionar estratégicamente la calidad.

Gestionar estratégicamente la calidad en la práctica implica: i. No basta una acción, es necesario un conjunto de acciones que integradas conforman una estrategia, podríamos decir “una cadena de acciones” y que la ejecución concadenada de estas acciones lleve a una “acumulación creciente” de resultados de esta estrategia o cadena de acciones. ii. En la ejecución de este conjunto de acciones o cadena de acciones o estrategia se van a presentar limitantes, riesgos, desafíos y potencialidades al momento de ejecutarlas, lo que significa, distintas formas de ejecutar estas acciones. Por ejemplo: si al ejecutar una de las acciones de la estrategia o cadena de acciones, estamos conscientes que hay “riesgos” que debemos enfrentar al gestionar la ejecución de la acción, se debe considerar cómo vamos a “asumir esos riesgos” en la práctica o en la ejecución. Un segundo ejemplo: si al ejecutar la acción vemos que todos los factores o recursos que se van a considerar en su ejecución están disponibles o el contexto es muy favorable para ejecutar la acción, entonces hablamos de “potencialidad” para ejecutar la acción y nuestro esfuerzo o gestión se debe “concentrar solo en ejecutar” la acción. iii. Evaluación de resultados parciales, debemos evaluar los resultados de cada acción realizada de la estrategia o cadena de acciones, cuidando que el resultado de cada acción este en un rango de aceptable. En el caso que el resultado no esté en un rango aceptable, se sugiere que en la acción que sigue, se retome parte de la acción fallida o de resultados insuficientes. iv. Finalizada la última acción, tenemos un resultado acumulado de la ejecución de la cadena de acciones o de la estrategia, este resultado debe corresponder a una “mejora” en el proceso donde se aplicó la estrategia o cadena de acciones.

¿Cómo podemos identificar si hay mejora en el proceso?, si los resultados parciales de las acciones o el resultado acumulado de las acciones son diferentes positivamente a los resultados obtenidos normalmente cuando se realiza el proceso sin una estrategia de mejora, se observa que los resultados presentan mejores características o cualidades o se expresan en mayor cantidad, lo cual se puede medir o cuantificar. Se visualizan en forma más clara los resultados parciales, lo contrario, sin mejora, los resultados parciales se confunden o no se distinguen en la ejecución de las acciones y podemos responder la pregunta ¿qué ha cambiado?

Cuando aplicamos estos cuatro pasos para gestionar estratégicamente la calidad de los resultados de un proceso institucional, estamos asegurando la calidad de los resultados.

Debemos tener presente que existen un sin número de procesos institucionales, unos muy distintos de otros, pero que su finalidad última es la **calidad del proceso formativo** que realiza la institución de educación superior.

Debemos considerar que estos procesos se desarrollan en diferentes capas funcionales de la institución, donde las últimas capas van determinando la mayor complejidad de la institución, lo que implica procesos más complejos, por tanto, una gestión estratégica que requiere estrategias o cadenas de acciones más específicas, debemos tener presente que a mayor complejidad, las estrategias deben ser más específicas.

Generalmente se deben comparar los resultados institucionales con niveles de calidad establecidos externamente por una institución estatal o una agencia privada, lo que corresponde a una validación externa de los resultados para determinar la calidad de los logros institucionales en un período de tiempo y así acreditar la calidad de la institución de educación superior.

Acreditación: evaluación de la calidad

Para continuar con nuestra línea de análisis estratégico, es importante abrir un espacio para poner en contexto el proceso de acreditación. La acreditación es un proceso que evalúa la calidad de una institución, un programa o una carrera, según criterios de evaluación y estándares predeterminados, garantiza que la institución o programa o carrera cumpla o supere estándares de calidad específicos y asegure que los estudiantes reciban una educación de calidad. Además, permite mejorar los servicios académicos y no académicos, la transparencia del sistema y la rendición de cuentas en los niveles que correspondan.

Los tres principales tipos de evaluación usados en la acreditación de instituciones educativas son: los basados en objetivos, los basados en procesos y los basados en resultados.

Cualquiera que sea el tipo de evaluación usado o una combinación de ellos, como aplicar simultáneamente la evaluación de proceso y la evaluación de resultados, se operacionalizan a través de criterios de evaluación y estándares, que representan niveles de desempeño o niveles de calidad.

La instrucción y el aprendizaje se basan cada vez más en competencias, lo que genera la necesidad de métodos de evaluación para determinar adecuadamente la adquisición de competencias. Dado que la evaluación de competencias es una tarea tan compleja, un único método de evaluación parece no ser suficiente. (Liesbeth K.J._Baartman, et Als.,2006)

Es importante analizar los criterios de evaluación y los estándares de desempeño o de calidad, dado a que son los elementos por los cuales se van a evaluar, medir y verificar los desempeños alcanzados por la institución, el programa o la carrera evaluada.

Criterios de evaluación, son puntos de referencia o factores con respecto al cual se mide o se compara la conformidad, el desempeño y la idoneidad de una capacidad técnica, una actividad, un producto o un plan. Los criterios más usados son: relevancia, eficacia, eficiencia, sostenibilidad, impacto, coherencia, excelencia, e implementación.

Los 6 criterios de evaluación para la acreditación establecidos por OCDE en el año 2017 permitieron unificar criterios de evaluación de la calidad de las instituciones de educación superior de Europa.

Tabla 1. Criterios de evaluación

Relevancia	La medida en que los objetivos y el diseño de la intervención responden a las necesidades, políticas y prioridades de los beneficiarios, globales, nacionales y de socios/instituciones, y continúan haciéndolo si las circunstancias cambian.
Coherencia	La compatibilidad de la intervención con otras intervenciones en un país, sector o institución.
Eficacia	La medida en que la intervención logró, o se espera que logre, sus objetivos y sus resultados, incluido cualquier resultado diferencial entre grupos.
Eficiencia	La medida en que la intervención dé resultados, o es probable que dé resultados, de manera económica y oportuna.
Impacto	La medida en que la intervención ha generado o se espera que genere efectos significativos, positivos o negativos, intencionados o no, de nivel superior.
Sostenibilidad	La medida en que los beneficios netos de la intervención continúan o es probable que continúen.

Fuente. Mejores criterios para una mejor evaluación. OCDE 2017

Los criterios de evaluación determinan los procesos o factores institucionales que se deben evaluar en la acreditación, por ejemplo en educación y formación, en investigación y desarrollo, en contribución social y en gestión administrativa.

“Los criterios deben aplicarse con minuciosidad para conseguir evaluaciones útiles y de calidad. Deben contextualizarse; es decir, entenderse en el contexto de la evaluación particular, la intervención que está siendo evaluada y los actores involucrados”. (OCDE, 2017)

Estándares de calidad o de desempeño, son conjuntos de pautas, requisitos, buenas prácticas y especificaciones de gestión que establecen niveles de calidad, seguidos por una institución educativa para garantizar la calidad constante de los procesos formativos.

“Los estándares de calidad apoyan la adopción e implementación del desarrollo de la calidad en toda la organización.” (Stracke,2010).

El número de estándares o niveles de desempeño varían según cada sistema de acreditación, observándose como mínimo tres niveles de desempeño de complejidad o de desempeño creciente.

Indudablemente, a mayor número de estándares o niveles de desempeño, la descripción del desempeño será más detallada y va a orientar mejor la comparación en la autoevaluación de la institución con los estándares. Por tanto, la identificación de las brechas positivas y negativas tendrán mayor precisión, favoreciendo la gestión y la

elaboración de los planes de mejora. Surge la pregunta **¿cómo realizamos la comparación con los estándares?**, analicemos un criterio y los estándares correspondiente a ese criterio:

“Criterio 2. Procesos y resultados de enseñanza y aprendizaje

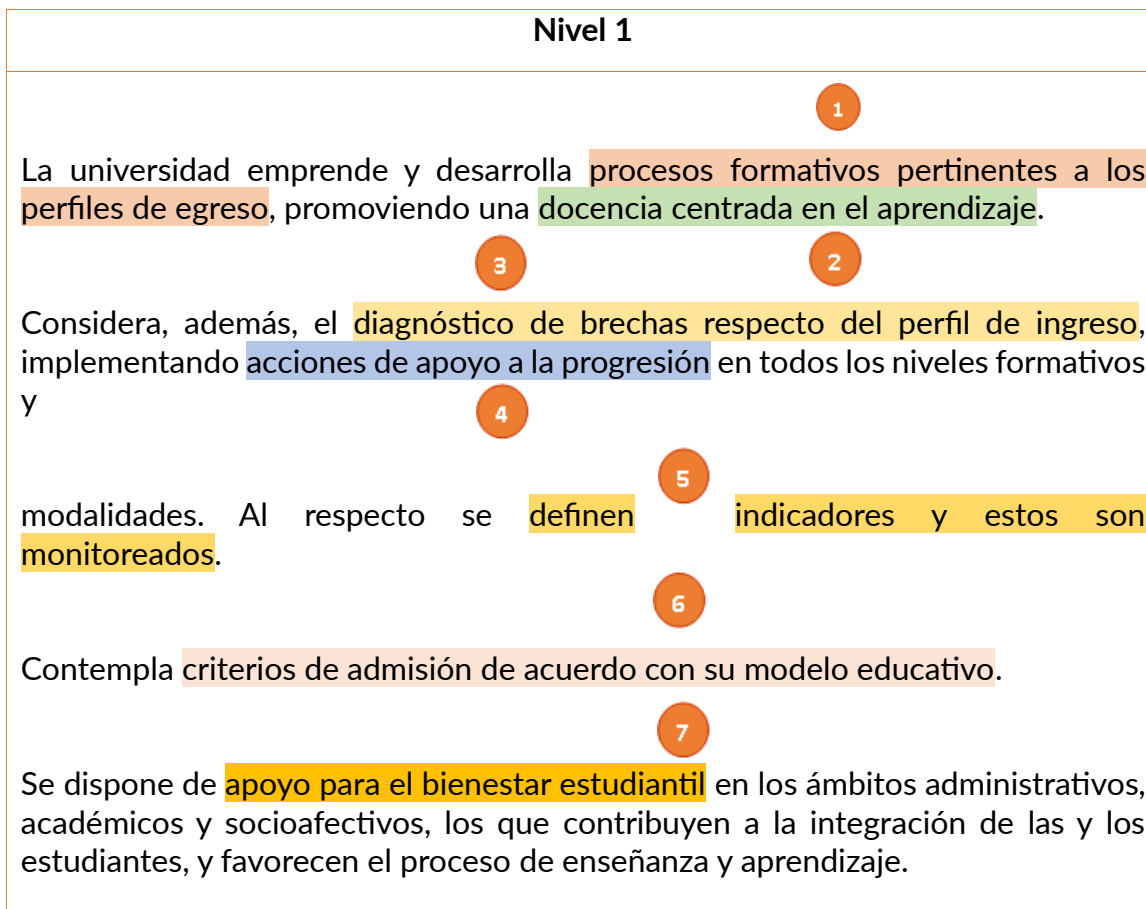
El diseño e implementación de los programas de enseñanza y aprendizaje provee las condiciones necesarias para el logro del perfil de egreso por parte de las y los estudiantes, en los distintos niveles conducentes a títulos y grados académicos y sus modalidades”.

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
La universidad emprende y desarrolla procesos formativos pertinentes a los perfiles de egreso, promoviendo una docencia centrada en el aprendizaje. Considera, además, el diagnóstico de brechas respecto del perfil de ingreso, implementando acciones de apoyo a la progresión en todos los niveles formativos y modalidades. Al respecto se definen indicadores y estos son monitoreados. Contempla criterios de admisión de acuerdo con su modelo educativo. Se dispone de apoyo para el bienestar estudiantil en los ámbitos administrativos, académicos y socioafectivos, los que contribuyen a la integración de las y los estudiantes, y favorecen el proceso de enseñanza y aprendizaje.	La universidad define y evalúa periódicamente indicadores de progresión de las y los estudiantes y el nivel de logro del perfil de egreso. Estos indicadores se usan para diseñar e implementar estrategias de mejoramiento y apoyo para el aprendizaje de las y los estudiantes. La universidad promueve y desarrolla el compromiso estudiantil con el aprendizaje, basado en una gestión articulada y permanente.	Las estrategias institucionales de monitoreo de la progresión estudiantil y del nivel de logro del perfil de egreso contribuye a mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje de todos los programas. Las estrategias de mejoramiento y apoyo para el aprendizaje evidencian su eficacia para el cierre de brechas respecto del perfil de ingreso esperado. La universidad es capaz de mostrar evidencias de que sus acciones generan la mejora continua de los indicadores de procesos y resultados de la enseñanza y aprendizaje.

Fuente: Resolución DJ 253-4 exenta. Página 3. Santiago, 16 de septiembre de 2021. Diario Oficial de la República de Chile – 30 de septiembre de 2021. Normas Generales CVE 2014061

Realicemos la comparación con el **Estándar Nivel 1**. Debemos analizar las “exigencias de desempeño” para cumplir con el Nivel de Desempeño 1.

Estándar Nivel 1



Fuente: Resolución DJ 253-4 exenta. Página 3. Santiago, 16 de septiembre de 2021. Diario Oficial de la República de Chile – 30 de septiembre de 2021. Normas Generales CVE 2014061

Al analizar el **Estándar Nivel 1** encontramos siete exigencias de desempeño para cumplir con el Nivel 1 del “**Criterio 2. Procesos y resultados de enseñanza y aprendizaje: El diseño e implementación de los programas de enseñanza y aprendizaje provee las condiciones necesarias para el logro del perfil de egreso por parte de las y los estudiantes, en los distintos niveles conducentes a títulos y grados académicos y sus modalidades**”.

1. procesos formativos pertinentes a los perfiles de egreso,
2. docencia centrada en el aprendizaje
3. diagnóstico de brechas respecto del perfil de ingreso
4. acciones de apoyo a la progresión
5. definen indicadores y estos son monitoreados
6. criterios de admisión de acuerdo con su modelo educativo
7. apoyo para el bienestar estudiantil

El trabajo de análisis implica si los planes y programas de estudios de las carreras técnicas y profesionales, como los programas de postgrado que impartimos están bajo el Nivel 1, en el Nivel 1, o han sobrepasado el Nivel 1.

Se debe hacer un análisis comparativo entre el desarrollo de los planes y programas de estudios de las carreras y programas con las siete exigencias de desempeño identificadas para cumplir con el Nivel 1:

Exigencia de desempeño 1. procesos formativos pertinentes a los perfiles de egreso,

Debemos en primer lugar identificar las evidencias que nos permitan realizar un análisis de los procesos formativos que se desarrollan versus los perfiles de egreso de esas carreras y programas. Por ejemplo: si las planificaciones de la enseñanza en las diferentes asignaturas o cursos corresponden a los resultados de aprendizajes y competencias del perfil de egreso. Si las evaluaciones realizadas por los docentes, instrumentos y procedimientos evaluativos aplicados evalúan los resultados de aprendizajes derivados de las competencias del perfil de egreso. Si las evaluaciones aplicadas institucionalmente para evaluar los perfiles de egreso, mecanismos de aseguramiento de la calidad, son pertinentes o validas, es decir, evalúan las competencias de los perfiles de egreso.

Exigencia de desempeño 2. docencia centrada en el aprendizaje

Debemos entender por docencia centrada en el aprendizaje, las actividades realizadas por los docentes, enseñanza, tiene como único propósito que el estudiante aprenda. Cómo tener una aproximación para identificar una docencia centrada en el aprendizaje, debemos pedir a los docentes que expliciten la o las estrategias formativas que aplican para verificar la adquisición gradual de los aprendizajes en sus estudiantes.

Vamos a entender como estrategias formativas, las acciones que realizan los docentes: preguntas en clases, evaluaciones sin calificar – evaluaciones formativas, trabajos en grupos, estudios de caso, otros, que les permita conocer el dominio de los aprendizajes que deben haber alcanzado sus estudiantes en ese momento de la enseñanza.

Exigencia de desempeño 3. diagnóstico de brechas respecto del perfil de ingreso

El resultado del análisis comparativo de la Exigencia de desempeño 1. procesos formativos pertinentes a los perfiles de egreso, y de la Exigencia de desempeño 2. docencia centrada en el aprendizaje, va a permitir identificar diferencias o brechas de lo realizado: las planificaciones de la enseñanza y evaluaciones de los aprendizajes tienen relación directa con los perfiles de egresos considerados y si las clases desarrolladas por los docentes favorecen u orientan o facilitan los

aprendizajes en los estudiantes. Un elemento complementario para cuantificar las brechas es analizar las calificaciones obtenidas por los estudiantes en las asignaturas o cursos considerados en el análisis, calculando la tasa de aprobación de las asignaturas o cursos en análisis.

Exigencia de desempeño 4. acciones de apoyo a la progresión

Se deben identificar las acciones de apoyo que se han aplicado para ayudar a los estudiantes a superar las dificultades que se les presenta para lograr los aprendizajes. Pueden ser consideradas las tutorías, ayudantías, clases de repaso, análisis formativo del resultado de las evaluaciones, material escrito o audiovisual para determinados contenidos de las asignaturas o cursos, otros.

Exigencia de desempeño 5. definen indicadores y estos son monitoreados

Es importante establecer indicadores de gestión del aprendizaje e indicadores de logros de aprendizaje, se deben establecer institucionalmente y aplicables a todas las asignaturas y cursos que se impartan. Se deben monitorear o verificar su nivel alcanzado en un trimestre o cuatrimestre o semestre o anual, de acuerdo con la política de aseguramiento de la calidad establecida institucionalmente. Por ejemplo el indicador de comunicación efectiva en el aula es determinante para la gestión del aprendizaje y para la gestión de la enseñanza, así como el indicador de organización de la enseñanza es determinante para la gestión del aprendizaje de los estudiantes.

Exigencia de desempeño 6. criterios de admisión de acuerdo con su modelo educativo

Los modelos educativos institucionales cita en forma general o específica o no cita criterios de admisión a la diferentes carreras y programas. En caso de citar los criterios de admisión bastaría verificar si se aplican y se cumplen, en el caso de no citarse en el modelo educativo, lo más probable que se citen en el proyecto de desarrollo de la carrera o programa.

Exigencia de desempeño 7. apoyo para el bienestar estudiantil

Es común que existan diferentes tipos de apoyo al bienestar de los estudiantes, desde prestaciones de salud a apoyo económico, bastaría identificar los tipos de apoyo que se realizan a los estudiantes y determinar la cobertura de atención de cada uno de ellos en un período de tiempo.

Estándar Nivel 2

Nivel 2	
1	La universidad define y evalúa periódicamente indicadores de progresión de las y los estudiantes y el nivel de logro del perfil de egreso.
2	Estos indicadores se usan para diseñar e implementar estrategias de mejoramiento y apoyo para el aprendizaje de las y los estudiantes.
3	La universidad promueve y desarrolla el compromiso estudiantil con el aprendizaje, basado en una gestión articulada y permanente.
4	

Fuente: Resolución DJ 253-4 exenta. Página 3. Santiago, 16 de septiembre de 2021. Diario Oficial de la República de Chile – 30 de septiembre de 2021. Normas Generales CVE 2014061

Al analizar el **Estándar Nivel 2** encontramos cuatro exigencias de desempeño para cumplir con el Nivel 2 del “**Criterio 2. Procesos y resultados de enseñanza y aprendizaje: El diseño e implementación de los programas de enseñanza y aprendizaje provee las condiciones necesarias para el logro del perfil de egreso por parte de las y los estudiantes, en los distintos niveles conducentes a títulos y grados académicos y sus modalidades**”.

El análisis implica determinar si se establecen indicadores de progresión y si se evalúan en base a ellos, así como el nivel de logro de los perfiles de egreso, también el efecto de las estrategias de mejoramiento y apoyo al aprendizaje y el grado de compromiso de los estudiantes con el aprendizaje. Estas cuatro exigencias de desempeño permitirán establecer si se está bajo el Nivel 2, en el Nivel 2, o si se ha sobrepasado el Nivel 2.

El análisis del rendimiento, progresión, apoyo y efectos de acciones de apoyo realizadas determina el cumplimiento del Nivel 2:

1. define y evalúa periódicamente indicadores de progresión
2. el nivel de logro del perfil de egreso.
3. diseñar e implementar estrategias de mejoramiento y apoyo para el aprendizaje de las y los estudiantes.
4. promueve y desarrolla el compromiso estudiantil con el aprendizaje, basado en una gestión articulada y permanente.

Exigencia de desempeño 1. **define y evalúa periódicamente indicadores de progresión**

Es determinante establecer institucionalmente indicadores de progresión y evaluar sistemáticamente la progresión de los estudiantes en base a los indicadores establecidos, con el propósito de conocer el avance académico y adoptar oportunamente estrategias de apoyo y mejora. Por ejemplo: un indicador de progresión es el número de créditos logrados del período académico (semestre, trimestre, cuatrimestre), el número de créditos que logra el estudiante al término del período académico se relaciona con la tasa de retención y titulación oportuna.

Exigencia de desempeño 2. **el nivel de logro del perfil de egreso.**

El perfil de egreso se logra gradualmente por el estudiante en el avance de la carrera o programa, es relevante ir detectando el nivel de logro durante el desarrollo de la carrera o programa, como al término de la carrera o programa. Las evaluaciones parciales del perfil de egreso permitirán aplicar estrategias de apoyo y mejora de la formación del estudiante.

Exigencia de desempeño 3. **diseñar e implementar estrategias de mejoramiento y apoyo para el aprendizaje de las y los estudiantes.**

El diseño de las estrategias de mejoramiento y apoyo se establece de acuerdo con la necesidad o carencia o déficit identificado en las evaluaciones del aprendizaje durante el desarrollo de la carrera o programa. Es relevante contar con mediciones o métricas (por ejemplo: número de horas de tutorías, número de estudiantes con ayudantías, otros) y evidencias del efecto de estas estrategias de mejora y apoyo (por ejemplo: mejoramiento del rendimiento académico de los estudiantes con ayudantías) para dar cuenta del Nivel 2 de este criterio.

Exigencia de desempeño 4. **promueve y desarrolla el compromiso estudiantil con el aprendizaje, basado en una gestión articulada y permanente.**

La gestión académica debe promover a través del modelo educativo el aprendizaje en grupos de trabajo, el trabajo en equipo, interacción de los estudiantes en la adquisición de los aprendizajes, incentivar el éxito en las tareas y la toma de decisiones consensuadas, apoyar el liderazgo de sus pares y el respeto mutuo. Esta gestión debe ser permanente y sistemática para sensibilizar a los estudiantes el compromiso por el aprendizaje. Para contar con evidencias para comparar con el desempeño 4 del Nivel 2, la gestión académica debe registrar las estrategias de motivación, sensibilización y sus resultados para generar el compromiso con el aprendizaje.

Estándar Nivel 3

Nivel 3
Las estrategias institucionales de monitoreo de la progresión estudiantil y del nivel de logro del perfil de egreso contribuye a mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje de todos los programas. 1
Las estrategias de mejoramiento y apoyo para el aprendizaje evidencian su eficacia para el cierre de brechas respecto del perfil de ingreso esperado. 2
La universidad es capaz de mostrar evidencias de que sus acciones generan la mejora continua de los indicadores de procesos y resultados de la enseñanza y aprendizaje. 3

Al analizar el **Estándar Nivel 3** encontramos tres exigencias de desempeño para cumplir con el Nivel 3 del “**Criterio 2. Procesos y resultados de enseñanza y aprendizaje:** *El diseño e implementación de los programas de enseñanza y aprendizaje provee las condiciones necesarias para el logro del perfil de egreso por parte de las y los estudiantes, en los distintos niveles conducentes a títulos y grados académicos y sus modalidades*”.

El análisis implica determinar si las estrategias institucionales de monitoreo, mejoramiento y apoyo de la progresión estudiantil y del nivel de logro del perfil de egreso generan la mejora continua de los indicadores de procesos y resultados de la enseñanza y aprendizaje. Estas tres exigencias de desempeño permitirán establecer si se está bajo el Nivel 3, en el Nivel 3, o si se ha sobrepasado el Nivel 3.

El análisis de las estrategias institucionales de monitoreo, mejoramiento y apoyo de la progresión estudiantil y del nivel de logro del perfil de egreso se deben comparar con las acciones y resultados institucionales de las exigencias de desempeño identificadas para el cumplimiento del Nivel 3:

1. **contribuye a mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje de todos los programas.**
2. **eficacia para el cierre de brechas respecto del perfil de ingreso esperado.**
3. **mostrar evidencias de que sus acciones generan la mejora continua de los indicadores de procesos y resultados de la enseñanza y aprendizaje.**

Exigencia desempeño 1. contribuye a mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje de todos los programas.

Las acciones planificadas para apoyar la progresión estudiantil y el logro de los perfiles de egreso se deben monitorear sus efectos e impacto, así como mantener evidencias. Un ejemplo sería: En tutorías y ayudantías se apoyaron en el año a X cantidad de estudiantes de los cuales mejoraron su rendimiento académico en un X %. Es importante, tener los registros académicos antes y después de las tutorías y ayudantías. Un segundo ejemplo sería: La institución aplica al término de un semestre o de un año académico una prueba escrita para conocer el logro del perfil de egreso en un nivel de la carrera o programa, los resultados de la prueba deben conocerlos los estudiantes, así como las acciones de mejora que se desarrollarán para superar los déficits detectados en la evaluación, registrándose los resultados de las acciones de mejora.

Exigencia desempeño 2. eficacia para el cierre de brechas respecto del perfil de ingreso esperado.

Para determinar la eficacia de las estrategias de mejoramiento y apoyo para el aprendizaje en el cierre de brechas respecto del perfil de ingreso esperado, es relevante que la caracterización de los estudiantes que ingresan a las carreras y programas sean lo más específico, tanto en lo académico como en lo psicosocial, es decir, determinar con la máxima precisión el perfil de ingreso real.

Conocido el perfil de ingreso real, las diferencias con el perfil de ingreso esperado por las carreras y programas genera las brechas que se deben eliminar para el éxito académico de los estudiantes.

Es fundamental que las acciones de las estrategias de mejoramiento y apoyo para el aprendizaje sean monitoreadas y evaluados sus resultados para determinar su eficacia y mantener a resguardo las evidencias. Por ejemplo: se identificó que las competencias de ingreso en matemática eran deficitarias para lograr los aprendizajes establecidos para el primer año de la carrera, se establece una estrategia de ayudantía en matemática, debemos monitorear la asistencia de los estudiantes, la metodología usada por los docentes, la efectividad de la evaluación formativa aplicada, otros y evaluar la mejora de las calificaciones de los estudiantes que están en ayudantía en los cursos de matemática de la carrera.

Exigencia desempeño 3. mostrar evidencias de que sus acciones generan la mejora continua de los indicadores de procesos y resultados de la enseñanza y aprendizaje.

Para cumplir con la exigencia de desempeño 3, se deben tener las evidencias o resultados de las principales acciones realizadas y que hayan incidido en la mejora continua en la enseñanza y en el aprendizaje de los estudiantes. Por ejemplo: que en las planificaciones de la enseñanza este establecido la forma en que se realiza la evaluación formativa; la realización de la retroalimentación posterior a una evaluación; cómo se superaron los errores o déficit presentados por los estudiantes en la evaluación; actividades complementarias y extraordinarias no planificadas que se realizaron para apoyar a los estudiantes en sus aprendizajes; creación o selección de recursos de aprendizajes no planificados que se puso a disposición de los estudiantes; atenciones individuales de los estudiantes por el docente o ayudantes; evaluaciones de carácter formativa o recuperativas realizadas; clases extraordinarias o de preparación para las evaluaciones; ejercitaciones extraordinarias o complementarias; otras, que incidieron en el mejoramiento de las calificaciones parciales y finales de los estudiantes y en la tasa de aprobación de la asignatura o curso.

Con relación a evidencias de la mejora continua de los aprendizajes de los estudiantes, por ejemplo: resultados de la administración sistemática de consultas del grado de satisfacción de la enseñanza y de sus aprendizajes; métricas de calificaciones de aprobación por evaluaciones realizadas; métricas de cumplimiento de las tareas solicitadas en las asignaturas o cursos; consultas sistemáticas a docentes de asignaturas o cursos superiores sobre conocimientos previos de los estudiantes; número de créditos aprobados trimestral, cuatrimestral o semestralmente.

Conclusiones

En el ejemplo desarrollado, la evaluación de una institución de educación superior en relación con los procesos y resultados de enseñanza y aprendizaje, siguiendo el ejemplo “**Criterio 2. Procesos y resultados de enseñanza y aprendizaje.** *El diseño e implementación de los programas de enseñanza y aprendizaje provee las condiciones necesarias para el logro del perfil de egreso por parte de las y los estudiantes, en los distintos niveles conducentes a títulos y grados académicos y sus modalidades*” (Resolución DJ 253-4, 2021. Santiago, Chile), nos indica que es una evaluación basada en el análisis de los procesos institucionales y sus resultados, comparándolos con desempeños establecidos externamente, basados en criterios de evaluación como la pertinencia, relevancia, coherencia, eficacia, eficiencia, impacto y sostenibilidad de las acciones y gestión realizada por la institución.

Podemos observar que para cumplir con los **Estándares de Desempeño** del ejemplo, debemos presentar resultados y evidencias de cada nivel de desempeño, se “acumulan progresivamente” dado a que corresponden a “capas funcionales” superiores o más complejas. En el Nivel 1 debemos cumplir con 7 exigencias de desempeño, en el Nivel 2 con 4 exigencias de desempeño y para estar en el Nivel 3 debemos tener acumuladas 11 exigencias de desempeño más las 3 exigencias de desempeño del nivel.

Estándares de Desempeño

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
La universidad emprende y desarrolla procesos formativos pertinentes a los perfiles de egreso, promoviendo una docencia centrada en el aprendizaje. Considera, además, el diagnóstico de brechas respecto del perfil de ingreso, implementando acciones de apoyo a la progresión en todos los niveles formativos y modalidades. Al respecto se definen indicadores y estos son monitoreados. Contempla criterios de admisión de acuerdo con su modelo educativo. Se dispone de apoyo para el bienestar estudiantil en los ámbitos administrativos, académicos y socioafectivos, los que contribuyen a la integración de las y los estudiantes, y favorecen el proceso de enseñanza y aprendizaje.	La universidad define y evalúa periódicamente indicadores de progresión de las y los estudiantes y el nivel de logro del perfil de egreso. Estos indicadores se usan para diseñar e implementar estrategias de mejoramiento y apoyo para el aprendizaje de las y los estudiantes. La universidad promueve y desarrolla el compromiso estudiantil con el aprendizaje, basado en una gestión articulada y permanente.	Las estrategias institucionales de monitoreo de la progresión estudiantil y del nivel de logro del perfil de egreso contribuye a mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje de todos los programas. Las estrategias de mejoramiento y apoyo para el aprendizaje evidencian su eficacia para el cierre de brechas respecto del perfil de ingreso esperado. La universidad es capaz de mostrar evidencias de que sus acciones generan la mejora continua de los indicadores de procesos y resultados de la enseñanza y aprendizaje.

Fuente: Resolución DJ 253-4 exenta. Página 3. Santiago, 16 de septiembre de 2021. Diario Oficial de la República de Chile - 30 de septiembre de 2021. Normas Generales CVE 2014061

El análisis estratégico aplicado en el proceso de autoevaluación nos permite identificar con precisión los desempeños que debemos cumplir para cumplir con el estándar, además de ordenar los resultados y evidencias según los niveles de exigencias.

Los sistemas de evaluación del desempeño se pueden utilizar para cultivar el conocimiento académico y las habilidades del siglo XXI de manera que preparen a los

estudiantes de manera significativa y confiable para participar en trabajos de nivel universitario. (Willis, L., et Als.2022)

Lo más relevante o ventaja para la gestión es conocer los criterios de evaluación y los estándares de desempeño, lo que permite establecer acciones o estrategias específicas para gestionar con mayor atención los procesos institucionales comprometidos en los estándares de desempeño y sus niveles, así como en el proceso de autoevaluación hacer énfasis en los procesos que conducen a las exigencias de desempeño de los estándares.

Bibliografía

1. Garrocho, Carlos, González, Felipe. Calidad de la Educación Superior, Colegio Mexiquense, Universidad Autónoma del Estado de México. México. 2014.
2. Mejores criterios para una mejor evaluación - Definiciones revisadas de los criterios de evaluación y principios para su utilización," (OECD DAC Network on Development Evaluation, 2020). Traducción al español del documento, "Better Criteria for Better Evaluation" (OECD DAC Network on Development Evaluation, December 2019).
3. Liesbeth K.J._Baartman, et als.The wheel of competency assessment: Presenting quality criteria for competency assessment programs. Studies in Educational Evaluation, Volume 32, Issue 2, 2006, Pages 153-170
4. Stracke, CM (2010). Calidad y estándares en el aprendizaje, la educación y la formación: el Modelo de Adaptación IDEA para la Introducción del Desarrollo de la Calidad. En Actas de la Conferencia internacional sobre el pasado y el futuro de los estándares de e-Learning (págs. 26-36). Tokio, Japón.
5. UNESCO (1998). La educación superior en el siglo XXI: Visión y acción. Conferencia Mundial sobre la Educación Superior. Extraído el 28 de marzo de 2024 desde https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000113878_spa.
6. Willis, L., Badrinarayan, A. y Martínez, M. (2022). *Criterios de calidad para sistemas de evaluación del desempeño de líderes escolares, distritales y de redes*. Instituto de Políticas de Aprendizaje.