

# **Incidencia del Proceso de Evaluación Institucional en el nivel de satisfacción de los estudiantes**

**Autor: Annett Viviana Guerrón Sierra**

*Departamento de Ciencias Humanas y Sociales; Escuela Politécnica del Ejército, Sangolquí, Ecuador*

**Resumen:** En el año 2009 todas las universidades del país fueron evaluadas por el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación – CONEA- bajo un modelo desarrollado en cumplimiento del Mandato Constitucional N°14, el cual tenía como objetivo realizar un diagnóstico de su nivel de desempeño académico y administrativo. Como resultado de esta evaluación las universidades fueron clasificadas en cinco categorías según su nivel de cumplimiento: A, B, C, D y E, ubicando en la categoría E a las instituciones que obtuvieron una evaluación deficiente. A partir de entonces las instituciones de educación superior han venido trabajando en la implementación de una serie de mejoras encaminadas a superar el cumplimiento de los indicadores del modelo, y a la vez, prepararse para el próximo proceso de evaluación a cargo del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior – CEAACES. Sin embargo la implementación de cambios en los modelos de gestión, sin considerar el tamaño y naturaleza de cada institución, produce un impacto en la comunidad universitaria, especialmente en los estudiantes, y sobre todo, en cómo éstos perciben la calidad de la enseñanza. El resultado de la investigación realizada en una universidad particular permitió evidenciar como las mejoras implementadas en las políticas de gestión académica afectaron los niveles de satisfacción estudiantil sobre todo en los aspectos relacionados con el ámbito de la docencia.

**Palabras clave:** evaluación, educación superior, gestión académica, satisfacción estudiantil.

**Abstract:** In 2009 all the country's universities were evaluated by the Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación - CONEA (National Assessment and Accreditation Council) under a model developed in compliance with constitutional mandate No. 14. This mandate was intended to diagnose their level of academic performance and administrative. As a result of this evaluation the universities were classified into five categories according to their level of compliance: A, B, C, D and E, relegating to category E those institutions which received a poor assessment. There after higher education institutions have been working on implementing a number of improvements aimed at achieving better scores against the performance indicators of the model. At the same time, the universities are preparing for the next evaluation process by the Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Board of Assessment, Accreditation and Quality Assurance in Higher Education) CEAACES. However, the implementation of changes in management models, regardless of the size and nature of each institution, has an impact on the university community, especially the students, and particularly in how they perceive the quality of teaching. Research conducted at a private university provided evidence demonstrating

how improvements implemented in academic management policies affected student satisfaction levels, especially in matters relating to the field of teaching.

**Key words:** assessment, higher education, academic administration, student satisfaction

## **I. Introducción**

A través del tiempo la evaluación de la educación superior ha venido tomando importancia tanto en cuanto ha sido considerada como un proceso necesario para garantizar la calidad de las universidades y su rendición de cuentas ante la sociedad. Los modelos de evaluación, desarrollados en la mayoría de los casos para otorgar a las instituciones de educación superior la certificación de calidad a través de la acreditación, obligan a las universidades a cumplir con una serie de estándares e indicadores que tienen por objetivo evaluar los diferentes aspectos considerados como sustanciales dentro del desempeño universitario.

En el Ecuador, las instituciones de educación superior han enfocado sus esfuerzos para cumplir con los modelos de evaluación desarrollados por el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación - CONEA, se desconoce si alguna de ellas se ha preocupado de evaluar el impacto de la implementación de las acciones de mejora en su comunidad universitaria.

La aplicación del último modelo de evaluación en el año 2009, desarrollado en cumplimiento del Mandato Constitucional N° 14, categorizó a las universidades en cinco grupos, esta situación afectó fuertemente la imagen de las universidades que fueron ubicadas en los segmentos D y E ya que fueron catalogadas como de bajo rendimiento, incidiendo en términos de credibilidad y competitividad.

Para el desarrollo de la investigación se consideró una universidad de categoría D la cual, una vez conocido el resultado de su evaluación, emprendió acciones inmediatas de mejoramiento con el afán de superar la calificación obtenida. Una de las mejoras implementada fue el incremento de la planta de docentes a tiempo completo, situación que trajo como resultado la salida de un número considerable de docentes por horas considerados especialistas en las cátedras que dictaban. En ese momento la institución no pudo percibir que la implantación de este cambio en su modelo de gestión académica tendría una incidencia negativa en el nivel de satisfacción de sus estudiantes.

## **II. Metodología**

Se realizó una investigación correlacional con el propósito de demostrar cómo el proceso de evaluación institucional ejecutado por la universidad objeto de estudio, incidió en el nivel de satisfacción de los estudiantes, específicamente con relación al ámbito de la docencia. De todos los estudiantes de la institución se escogieron, aplicando muestreo aleatorio simple, los alumnos de tercero, cuarto y quinto año por considerarlos con el criterio suficiente como para responder a los diferentes cuestionamientos planteados en la encuesta diseñada para el efecto. Para la valoración de las respuestas se utilizó una escala tipo Likert bajo el siguiente esquema:

- 5 - Muy de acuerdo
- 4 - De acuerdo
- 3 - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 1 - Muy en desacuerdo

El valor de cada pregunta se determinó a través de un promedio simple de entre las respuestas otorgadas por los estudiantes. La tabulación y el procesamiento de los datos se realizaron con el apoyo del programa informático SPSS. Para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba estadística T.

### III. Evaluación de resultados y discusión

Debido a que en las evaluaciones realizadas tanto en el año 2011 como en el año 2012 se trabajó con dos muestras independientes relativamente pequeñas se utilizó la prueba T para probar la hipótesis alternativa. Una vez procesados los datos a través del programa SPSS, los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba T permitieron rechazar la hipótesis nula, la cual infería acerca de que los resultados del proceso de evaluación institucional no inciden en el nivel de satisfacción de los estudiantes. Por lo tanto se aceptó la hipótesis alternativa.

Los criterios evaluados tienen relación directa con el cambio en las políticas de gestión académica relacionadas al ámbito de docencia.

#### Resumen de la aplicación de la Prueba T

Criterio	Evaluación Promedio Junio 2011 (Ttest)	Evaluación Promedio Julio 2012	Hipótesis alternativa $H_1$	Valores críticos	Prueba t Ttest(t)	Resultado
Tutorías académicas	1,72	2,13	$\neq 1,72$	1,6475 y 1,7924	7,6	Se acepta $H_a$
Dirección de tesis	1,41	3,29	$\neq 1,41$	1,3215 y 1,4984	7,19	Se acepta $H_a$
Nivel posgrado docentes	3,10	3,38	$\neq 3,1$	3,011 y 3,188	4,01	Se acepta $H_a$
Calidad enseñanza - TC	2,93	2,05	$\neq 2,93$	2,8702 y 2,9897	-18,92	Se acepta $H_a$
Calidad enseñanza - TP	3,25	3,80	$\neq 3,25$	3,1666 y 3,3333	8,46	Se acepta $H_a$
Vinculación colectividad	3,17	3,90	$\neq 3,17$	3,0785 y 3,2614	10,29	Se acepta $H_a$

Como se puede evidenciar en la tabla antes citada, los valores promedio de los resultados de las encuestas que evaluaban los diferentes criterios del ámbito de docencia en el año 2011, no muestran un nivel aceptable de satisfacción, sin embargo los valores obtenidos en el año 2012 muestran en dos casos niveles realmente bajos: 1) en la disponibilidad de docentes a tiempo completo para tutorías académicas y 2) en la calidad de la enseñanza impartida por los docentes a tiempo completo, situación que permite concluir que para este año los niveles de satisfacción estudiantil decayeron notablemente como consecuencia de las acciones implementadas.

Los resultados obtenidos conllevan a pensar que la contratación de docentes a tiempo completo y la respectiva salida de los docentes especialistas ocasionó un notable decremento en el nivel de satisfacción de los estudiantes quienes cuestionan severamente dos aspectos fundamentales de la actividad docente como son, las tutorías académicas y la calidad de la educación.

#### **IV. Trabajos relacionados**

Durante la investigación se encontró bibliografía relacionada a los diferentes modelos de evaluación de la educación superior, aplicación de procesos de evaluación interna y externa, en universidades nacionales e internacionales, planes de mejoramiento, planes estratégicos institucionales donde se priorizaba la evaluación institucional con fines de acreditación. Sin embargo en ninguna de las fuentes revisadas se encontró trabajos relacionados con el impacto de la ejecución de los planes de mejora en la comunidad universitaria. Por lo tanto el presente trabajo se considera un aporte para las instituciones de educación superior que se encuentren inmersas en la ejecución de procesos de evaluación, a fin de que puedan incluir la participación de sus docentes y estudiantes en el desarrollo e implementación de los planes de mejora.

#### **V. Conclusión y trabajo futuro**

Si bien es cierto los modelos de evaluación institucional tienen como objetivo garantizar la calidad de las universidades a través del cumplimiento de estándares e indicadores, éstos no pueden ser aplicados sin tomar en consideración la naturaleza y el tamaño de las instituciones de educación superior puesto que, en la mayoría de indicadores el número de carreras, estudiantes y docentes son variables que intervienen directamente en su valoración. La implementación de cambios orientados a cumplir con los modelos de evaluación, debe realizarse en concordancia con la realidad de cada institución, de tal manera que el impacto de la implementación de los mismos sea favorable para el modelo y a la vez sea percibido como satisfactorio por parte de toda la comunidad universitaria.

En la universidad objeto de estudio el resultado de la implementación de acciones de mejora tuvo dos connotaciones: 1) favorable porque se superaron los indicadores evaluados como deficientes y 2) desfavorable porque la incidencia en el nivel de satisfacción de los estudiantes fue negativa.

A futuro se espera que el aporte fruto de esta investigación incentive a todas las instituciones de educación superior a pensar más allá del mero cumplimiento de los modelos de evaluación y más bien adquieran un compromiso de calidad con sus estudiantes y docentes apegado a su misión y visión institucional.

### **Referencias bibliográficas**

- Asamblea Constituyente . (07 de Agosto de 2008). Mandato 14. Montecristi.
- Asamblea Nacional. (12 de Octubre de 2010). Ley Orgánica de Educación Superior. Quito, Pichincha.
- CONEA. (2003). *El Sistema Nacional de la Evaluación y Acreditación Superior*. Quito: CONEA.
- CONEA. (2009). *Modelo de Evaluación de Desempeño de las Instituciones de Educación Superior*. Quito.
- CONEA. (2009). *Modelo de Evaluación del Mandato N°14*. Quito.
- Diario HOY. (2012). *Explored*. Recuperado el 22 de 06 de 2012, de Archivo Digital de Noticias desde 1994: <http://www.explored.com.ec/noticias-ecuador/conuep-y-la-mision-de-la-universidad-ecuatoriana-29822.html>
- Hernández, M. A. (2001). La Evaluación Institucional de las Universidades, Tendencias y Desafíos. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, 23-34.
- Instituto de Ciencias Básicas y Preclínicas "Victoria de Girón". (2002). Abraham Flexner, pionero de la educación médica. *Personalidades de la historia de la enseñanza médica en Cuba*.
- Mora, A. (2004). La Evaluación Educativa: Concepto, Períodos y Modelos. *Actualidades Investigativas en la Educación*, 29.
- Pacheco, L. (2008). *La Universidad: Desafíos en la gestión académica* (Primera ed.). Quito: Abya - Yala.
- SENPLADES. (2008). *Aportes para pensar la Educación Superior en el Ecuador*. Quito: SENPLADES.
- Stufflebeam, D. L., Madaus, G., & Kellaghan, T. (2000). *Evaluations Models: viewpoints on educational and human services evaluation* (2da. ed.). Kluwer Academic.