

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
ESPECIALIZACIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA



**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE,
BASE DEL MEJORAMIENTO**

AUTOR

Pilar Adriana Duarte Torres

ASESOR

Gabriela María Saucedo Meza, Ph.D.

Bogotá, Colombia, 18 de noviembre del 2019.

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL PROCESOS ENSEÑANZA-
APRENDIZAJE, BASE DEL MEJORAMIENTO**

**EVALUATION OF THE QUALITY OF THE TEACHING-LEARNING
PROCESS, BASE OF IMPROVEMENT**

2

Pilar Adriana Duarte Torres*

* Enfermera, Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia. Especialista en Gerencia en Salud Ocupacional, Colegio Mayor de Cundinamarca, Bogotá, Colombia. Especialista en Gerencia de la Calidad en Salud, Universidad el Bosque, Bogotá, Colombia; Estudiante Especialización en Docencia Universitaria, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. Correo electrónico: u1501493@unimilitar.edu.co

INTRODUCCIÓN

Los sistemas de gestión de calidad han introducido herramientas que permiten mejorar los procesos de evaluación frente a la calidad esperada en los diferentes sectores. Es por esta razón, que la implementación de procesos evaluativos y acciones de mejora en las instituciones educativas, permiten dar respuesta a las expectativas detectadas desde las partes interesadas y del mercado, de manera que permite plantear acciones de toma de decisión frente a los resultados encontrados, planteando desde los modelos de gestión de calidad mejores resultados.

Sin embargo, en la actualidad hay muchas compañías que han tenido que cerrar sus puertas al público, esto orientado a las expectativas y necesidades de los usuarios, y se asocia a la ausencia de procesos evaluativos que tienen estas, han llevado a que se propicien fallas en el control de calidad de sus productos y servicios, generando altas pérdidas de dinero y despidos de empleados. Aquí es donde se puede ver que la no implementación de acciones evaluativas de los procesos desde la institución y por las autoridades nacionales competentes, son el talón de Aquiles de los bajos índices de desarrollo y progreso en el sistema educativo.

Por esta razón, es importante establecer en el sector educativo, los procesos de evaluación orientados al cumplimiento de los retos, pues los resultados, permiten encaminar acciones frente al proceso de enseñanza aprendizaje como eje fundamental de la educación, siendo necesario la participación de todos los actores; los docentes, el alumno, la institución educativa y la sociedad, como componentes activos y comprometidos con la mejora de la

calidad, lo que genera una dinámica competente para establecer proyectos que permitan desde lo cualitativo y lo cuantitativo el mejoramiento.

En este orden de ideas, se hace preciso establecer los argumentos teóricos y prácticos, que sustentan la calidad en los procesos educativos, que deben cumplir las instituciones para dar una clara comprensión de los conocimientos adquiridos por parte de los estudiantes, las metodologías implementadas por el personal docente y las regulaciones que las instituciones de control y auditoría, en materia de educación.

Es importante, analizar el proceso de enseñanza aprendizaje, como parte dinámica en la integralidad de la educación, pues son los espacios donde de manera permanente se entrelazan los diferentes actores frente a un resultado esperado por la comunidad y las partes interesadas del contexto, sólo así se puede plantear otras alternativas que mejoren nuestra propuesta actual de calidad.

Con lo anterior, hay que señalar que la evaluación de la calidad en el proceso de enseñanza- aprendizaje debe ser permanente herramienta, como base para mejoramiento de las instituciones educativas.

DESARROLLO

Conceptualizar en calidad educativa

Desde la sustentación teórica de procesos de calidad, se considera que en las distintas áreas que conforman las organizaciones a nivel mundial, se evidencia que los procesos evaluativos permiten la integración de nuevas prácticas, manejos administrativos eficientes, regulación de políticas internas y reconocimiento de las compañías en entornos locales y nacionales.

Con este fin, se establece que la optimización de procesos de producción, que generan una gran competitividad, integración de nuevas áreas de trabajo y mayor cohesión de las mismas, han impulsado a grandes compañías que marcan la vanguardia en la manufactura de productos y prestación de servicios, a tener reconocimiento mundial por la aplicación de procesos evaluativos de calidad, ya que uno de sus departamentos esenciales es el de control de calidad, que son avalados por las autoridades internacionales.

En el contexto nacional se evidencia que en Colombia, la optimización, auditoría y evaluación de procesos de calidad orientados al acompañamiento de pequeñas y grandes empresas, se rigen por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). Dicha organización, busca establecer, implementar, y mejorar de forma continua los procesos de calidad que componen a la industria nacional. Es por esta razón que desde el ICONTEC, se incluyen los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de la Norma Internacional (ISO, Norma técnica 9001, 2015).

En este orden de ideas, se considera que las organizaciones nacionales deben acordar, organigramas, procesos evaluativos y auditorías coordinadas en las distintas áreas, con el fin de optimizar procesos y garantizar productos y servicios de calidad, que en síntesis, deben ser el fin de cada compañía para permanecer en el mercado. Es por esta razón que según ISOTOOLS (2015) se considera que:

Existen diversos Modelos de Excelencia de gran prestigio y demostrada eficacia por la práctica diaria, ya que en todo tipo de organizaciones a nivel mundial, pese a la particularidad de de productos y servicios que tiene cada compañía, se deben propiciar buenas prácticas para alcanzar la calidad (parr.1)

Con base a lo anterior, se hace preciso establecer los siguientes modelos de calidad:

El primero es denominado “Modelo Iberoamericano de Excelencia de Gestión”, este es un Modelo supranacional que trata de crear un punto de referencia único en el que se encuentren reflejados los distintos modelos de excelencia nacionales de los países iberoamericanos” (FUNDIBEQ, 2019). Es decir, que su objetivo es la evaluación de la gestión de las organizaciones, identificando sus puntos fuertes y áreas de mejoras que sirvan para establecer planes de progreso, así como técnicas de información para el desarrollo y la planificación estratégica.

En segunda instancia, hay que mencionar el Modelo Europeo (EFQM), cuyo fin es la autoevaluación, este se basa en “un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de una organización” (Geoinnova, 2019, p. 1). Dicho modelo se constituye como una guía de criterios enfocados a lograr la calidad y la excelencia de las organizaciones. y la Excelencia Organizacional; otro objetivo consiste en desarrollar una evaluación con visión no solo holística todos los procesos, sino que integrar a estos los resultados con evaluaciones hacia el interior y el exterior de las organizaciones, de forma que haya intervención por parte de los actores involucrados.

Es importante considerar que este modelo es aceptado y muchas veces implementado por el Ministerio de Educación Nacional de Colombia (MEN), pero solo para ser aplicado por las instituciones educativas de nivel básico y medio.

En tercera instancia, se tiene el modelo Estándar ISO 9000, 9001 y 9004, que es “un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa en sus distintos ámbitos y se componen de estándares y guías relacionados con sistemas y herramientas específicas de gestión aplicables en cualquier tipo de organización” (ISO, 2017). Por lo cual, se considera que en el contexto nacional “la implementación de procesos evaluativos desde la calidad

académica y formación humana con normas ISO, para la excelencia de la comunidad educativa y las instituciones de educación superior” (Saucedo, 2018, pág. 23).

Los modelos descritos, son algunas de las herramientas disponibles para las instituciones educativas, orientadas a la mejora de sus procesos de calidad, de cara a alcanzar niveles de excelencia, e implementación de buenas prácticas.

Es por esta razón que los procesos evaluativos son herramientas efectivas para alcanzar estándares de calidad y certificaciones, de modo que la implementación de auditorías, elaboración y corrección de documentos institucionales, tales como el proyecto educativo institucional PEI y la implementación de mecanismos orientados a la mejora continua de procesos desde la organización de unos objetivos claros, estrategias y planes de acción que para que sean desarrollados en las instituciones educativas, son la base para la consolidación de procesos de calidad en las instituciones educativas.

Por otra parte hay que señalar que el concepto de mejora continua que implica a las instituciones educativas, se basa en las acciones adelantadas por las mismas, ante los procesos de evaluación. Según Velasquez, 2011, se afirma que:

El control eficaz exige la alimentación adelantada. En otras palabras, se supone que los objetivos, los planes, las políticas y las normas se han desarrollado y comunicado a aquellos gerentes que tienen las correspondientes responsabilidades de desempeño. Por lo tanto, el control debe necesariamente apoyarse en el concepto de la retroalimentación, el cual exige mediciones del desempeño y dispara la acción correctiva prevista para asegurar el logro de los objetivos (p.12).

Aquí vale la pena subrayar que los modelos de calidad se soportan en continuas acciones de mejora, dado que la optimización de procesos siempre va a tener estrategias de

mejora, por lo cual se abre una brecha actual de competencia por brindar productos y servicios de calidad. Es por esta razón que los modelos de calidad se conciben como “herramientas en las cuales participan diferentes actores: el entorno, los empleados, el medio ambiente, y los usuarios” (Universitat de Valencia, 2016, p.4). Es decir, que los procesos de calidad se estructuran sobre la relación de diferentes elementos que se interrelacionan de manera permanente y dinámica, forjando acciones de mejora que se traducen en el camino a la excelencia.

8 La implementación de procesos de calidad para instituciones educativas, es un proceso relativamente nuevo, según el consejo nacional de acreditación (CNA), se estima que “La acreditación es un testimonio que da el Estado sobre la calidad de un programa o institución con base en un proceso previo de evaluación en el cual intervienen la institución, las comunidades académicas y el Consejo Nacional de Acreditación.” (CNA, 2017), lo cual podría generar cuestionamientos sobre las competencias y altos costos que requiere una institución educativa para tener acreditación nacional de calidad. Sin embargo estas inversiones se pueden compensar por la garantía que tienen los usuarios de tener productos y servicios certificados. Según Riquelme, 2017, se evidencia que:

El planteamiento de costos de calidad y la no calidad que son estinados a disminuir el impacto económico negativo de los errores en los productos, servicios, procesos, funciones, áreas o actividades, necesarios para impedir que los errores y fallos aumenten (p. 4).

Ante esta perspectiva, la mayoría de autores dividen los costos de calidad en dos grupos, los costes de prevención y los costes de evaluación. De manera que los primeros costos son los generados a evitar una calidad deficiente en los productos, servicios, procesos, tales como

la formación en la calidad, estudios de mejora de máquinas y procesos y los segundos orientados a los costos que traen los procesos evaluativos y de auditoría (Deulofeu, 2014, p.72). Es decir, que los procesos orientados a la acreditación de una institución educativa, que incurran en protocolos de prevención y mejora continua, así como lo orientados a la certificación dada por el CNA.

Esto concepto de no calidad respaldan mi postura frente a la calidad como agente de cambio dinámico de las organizaciones de cara a los resultados esperados de la sociedad, el cual debe estar presente durante todo el proceso de la organización dinámica, y sujeto a la mejora continua como herramienta que impacte el resultado.

Procesos enseñanza-aprendizaje

La creciente preocupación por desarrollar procesos de calidad para fortalecer la Educación Superior es una constante que se observa en todos los países del mundo, considerando que dentro del proceso se ven implicados actores y organismo de control, lo que supone, una adaptación a las necesidades que se desarrollan en los distintos contextos educativos.

Bajo este contexto, es importante identificar la necesidad de construir procesos de enseñanza – aprendizaje de calidad, partiendo del concepto de enseñanza. Ahora bien, es importante considerar que la enseñanza, es definida como “ el proceso mediante el cual se comunican “o transmiten conocimientos especiales o generales sobre una materia” (Edel, 2004, p.34). Es decir, que el objeto de la educación, tiene como fin la formación integral del ser humano, mientras que la enseñanza se limita a la trasmisión de determinados conocimientos. En este sentido la educación comprende la enseñanza propiamente dicha.

En segunda instancia, una vez se ha definido a la educación y la enseñanza, hay que hacer énfasis en el concepto de aprendizaje como la acción de instruirse y el tiempo que

dicha acción demora. Es decir “es el proceso por el cual una persona es entrenada para dar soluciones a situaciones, tal mecanismo va desde la adquisición de datos hasta la forma más compleja de recopilar y organizar la información” (Edel, 2004). Es por ello que los métodos de enseñanza descansan sobre las teorías del aprendizaje y una de las grandes tareas de la pedagogía moderna es la de estudiar la eficacia de estos métodos.

Cuando se habla de calidad de la enseñanza, pueden presentarse múltiples definiciones, ya que cada uno de sus actores, como lo son: instituciones educativas, planta docente, estudiantes y ministerios tienen diferentes interpretaciones, sin embargo sus fines se orientan a la promoción de estar trabajando para desarrollar una calidad en la enseñanza.

En este orden de ideas, la calidad de la docencia universitaria se encuentra estrechamente relacionada con la calidad de los aprendizajes de los estudiantes y, por ende, con la formación de profesionales certificados, considerando así que “a nivel mundial se observa una mayor atención sobre la calidad de la enseñanza y el aprendizaje universitarios, así como una creciente presión para garantizar y generar evidencias de una enseñanza eficaz” (Devlin, 2012, p.12). Lo anterior se traduce en la incorporación de la calidad de la docencia, como un factor relevante en diversos estándares de acreditación, tanto a nivel de programas de estudio como de instituciones.

Con el fin de garantizar calidad en la enseñanza- aprendizaje, se considera la aplicabilidad de herramientas que permitan la acreditación de instituciones educativas con base a los procesos de enseñanza y aprendizaje. Entre estos se puede considerar, el Manual de revisión de mejora continua de Empresa Conjunta y Contabilidad AACSB, el cual está diseñado para “proporcionar asistencia e información esencial con respecto a la revisión de mejora continua y el proceso de documentación para las instituciones educativas,

especialmente en la rama de negocios y unidad académica de contabilidad” (AACSB, 2018, parr,3).

Otra de las herramienta de acreditación a tener en cuenta es el esquema de acreditación de AMBA, el cual es:

Está diseñado para proporcionar a las partes interesadas, como un posible MBA estudiantes y empleadores con un indicador de calidad que presenta una herramienta que permita la toma de decisiones informadas,AMBA representa a sus partes interesadas programas que demuestran las mejores prácticas actuales en educación gerencial, cobertura de temas relevantes del programa de estudios y provisión de apoyo para estudiantes y ex alumnos que mejoran la Experiencia de aprendizaje general (parr. 2).

Finalmente vale la pena destacar para Colombia, como organismo de acreditación al CNA, cuyos estándares son desarrollados a través de la evaluación de la calidad realizada por la institución misma (autoevaluación), por pares académicos externos que pueden penetrar en la naturaleza de lo que se evalúa (heteroevaluación) y por el CNA (evaluación final); el proceso culmina con el reconocimiento público de la calidad por parte del Ministerio de Educación Nacional(CNA, 2018 parr.2).

Es por ello que se hace necesario resaltar que derivado de los planteamientos del Ministerio de Educación se da un importante cambio en la noción de la calidad de la educación en el país, por lo cual, es importante evaluar el desarrollo de competencias. (Saucedo Meza, 2018, p. 25).

Es por ello que el Ministerio de Educación, por medio del CNA, se orienta en la articulación de procesos de evaluación y acreditación que a su vez son acompañados de

sistemas de información para la gestión. Es decir, que como ente rector debe garantizarla cohesión de la comunidad educativa frente los procesos evaluativos que impulsan el mejoramiento de las instituciones para alcanzar certificaciones de calidad.

En relación con la valoración de la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje, es importante considerar que actualmente el Ministerio de Educación cuenta con un sistema de evaluación que analiza los aprendizajes y competencias adquiridas por parte de los estudiantes en distintos grados de su formación académica, partiendo de la educación inicial hasta la educación superior, por medio de las pruebas comparativas internacionales PISA, TIMSS, CIVICA, PIRLS, LLECE – SERCE.

Es necesario manifestar que aun cuando se han implementado en Colombia, procesos evaluativos por competencias, se identifica que la calidad de la educación en entidades públicas y privadas no han sido similares, el resultado observado, permite hacer una reflexión sobre la necesidad que hay en torno a la implementación de procesos de evaluación en el marco de enseñanza-aprendizaje, como herramientas de mejoramiento vista desde la óptica de los participantes como mejora de la calidad de los procesos, lo que se traduciría en grandes cambios en la estructura educativa del país.

12

Actores y roles de las instituciones educativas

La comunidad educativa se conforma por los actores que hacen parte de una organización orientada a formar ciudadanos que aparte de desarrollar bien sus profesiones, tengan valores humanos que son la base para construir el futuro del país. Es por ello que la participación de cada uno de los actores es tan fundamental para que la articulación y acreditación de procesos de calidad sean efectivos.

Hay que establecer que el objetivo o fin primordial de la enseñanza universitaria es la preparación y realización de los profesionales del futuro. Siendo así, resulta evidente que para conseguir el logro de tal propósito, se debe contar con un factor clave, que es la calidad docente. Es decir, sin profesores competentes, la universidad no podría conquistar sus metas, porque estarían fallando los procesos de enseñanza y adquisición de aprendizajes significativos que son vitales para la realización profesional de los estudiantes. Es por esta razón que “el docente en su rol de educador ocupa un papel fundamental como referente en los nuevos diseños evaluativos de calidad universitaria” (Leyva, 2016, p. 26).

En este aspecto los docentes, juegan un papel importante dentro del contexto escolar, ya que su función se orienta a la aplicación de procesos metodológicos que puedan demostrar coherencia en el manejo de contenidos programáticos y conocimientos específicos, conforme a las asignaturas que imparten, ya sea por medio de los recursos didácticos que son empleados para promover la construcción del conocimiento.

Ahora bien, los estudiantes universitarios y otros docentes, con poca o ninguna formación en ciencias de la educación, presentan mayores desafíos, para que se den resultados de calidad, entre estos, se pueden identificar: deficiencias en la comunicación con los estudiantes, poco dominio del contexto escolar, falta en la aplicación de metodologías, empirismo pedagógico, incoherencia en el manejo de contenidos objeto de estudio, entre otras.

Estas dificultades, limitan significativamente la calidad del proceso educativo, y se observa que hay evidencia de inconformidad por parte de los educandos. Es por esta razón que los profesionales en ciencias técnicas o ciencias no relacionadas con la educación, que se encuentran ejerciendo la docencia, en su mayoría demuestran cierta confusión del manejo

de una institución educativa al manejo de una empresa de un sector independiente de la educación, en cuyo sentido direccionan sus acciones educativas, generalmente caracterizadas por un alto dominio técnico-científico de las asignaturas que imparten y las posibilidades que tienen los estudiantes para construir un conocimiento significativo.

Como plantean Reboloso y Pozo, 2000, se estima que seguramente se ha ignorado durante mucho tiempo la voz del alumnado universitario en estas cuestiones tan relevantes, es decir, tanto la forma de transmisión del conocimiento como la satisfacción del alumnado en la universidad como espacio formativo integral. Sin embargo, con el proceso de democratización de la enseñanza y la superación del aprendizaje fundamentado que en un tradicional principio de verticalidad didáctica en la acción docente. De ahí que Leyva, 2016 enfatiza que:

14

Se va tomando un creciente interés el estudio y análisis acerca de la docencia universitaria vista por los ojos de los estudiantes, intentando generar procesos de reflexión para el debate y la innovación docente en un contexto universitario dinámico y en permanente cambio social” (p. 27) .

Esto se orienta a los estudiantes que tienen una reflexión de su procesos de enseñanza, ya que ellos son lo principales evaluadores de procesos de calidad.

Con lo anteriormente mencionado, se infiere que la educación debe dar lugar a la emancipación subjetiva del educando, es decir desde su proceso autónomo y el apoyo docente le conlleva a ser un individuo que está en continua relación con su contexto sociocultural que le da sentido a su existencia y a su futuro quehacer profesional. Esto, supone en la discusión el siguiente interrogante: ¿cómo el conocimiento y aceptación de las particularidades del sujeto educable desde su diversidad y relación docente, son pilares esenciales para el proceso

de enseñanza aprendizaje del sujeto? Teniendo en cuenta que “su abordaje significa el diálogo con los otros en una dimensión del nosotros” (Ospina Nieto, 2013, p. 165).

Se comparte la postura identificando la participación de los educandos como un elemento transformador del proceso de enseñanza aprendizaje y no un actor pasivo de la misma, sin embargo, es necesario retomar la evaluación para generar personas independientes en el contexto del desarrollo social.

La evaluación educativa en el contexto universitario es un elemento clave de la configuración de la calidad de la institución universitaria. Ya no se trata de algo privado o privativo de un aula, o de una asignatura, sino de algo público, transparente, y, sobre todo, de un fundamento pedagógico relevante en la construcción de una formación universitaria de calidad, conforme a las orientaciones que da el CNA.

Evaluar es un proceso complejo de toma de decisiones sobre el aprendizaje de estudiantes que se preocupan y ocupan de aprender, y no de aprobar una prueba realizada con más o menos acierto. Aunque los docentes tengan buena fe en la realización de pruebas para medir y comprobar el aprendizaje de los estudiantes. Aquí se añade que “existen limitaciones en la realización de numerosas pruebas evaluativas que tienen un carácter más de control que de fundamento comprensivo del aprendizaje relevante y las competencias adquiridas por los estudiantes universitarios” (Leyva, 2016, p. 28).

Expectativas de la calidad educativa

Desde el Ministerio de Educación, se evidencia que la preocupación entorno a temáticas de calidad para la enseñanza, tiene mucho que ver con el interés de la OCDE. Es por ello que desde *Compulsory Schooling in Changing World*, 1983, se habla de que.

Es prioritario el mejoramiento de la calidad de la escolarización obligatoria, Por lo cual, ministros de educación de todo el mundo que se reunieron en la conferencia de educación, dirigida por el Ministerio de educación de Estados Unidos en la ciudad de Washington, 1984, impulsaron un debate sobre el informe sobre escuelas y calidad de la enseñanza (OCDE, 1991). Iniciativa que permite plantear estrategias para el cumplimiento de procesos de calidad en instituciones educativas, en las cuales tiene una gran importancia, el rol definido por cada actor que hace parte de la comunidad educativa. (OCDE, 1991, parr.1).

Es por esta razón, que Instituciones de Educación Superior, deben orientar esfuerzos para evaluar permanentemente la pertinencia de su oferta educativa en relación con las demandas del mercado tanto estudiantil como de los profesionales docentes, a fin de garantizar las mejores condiciones para la inserción, desarrollo y desempeño profesional de sus egresados.

Estos principios pueden ubicarse en las iniciativas realizadas desde hace más de dos décadas por parte de los organismos nacionales e internacionales para las Instituciones de Educación Superior, estableciendo así, sistemas de evaluación encaminados a mantener la vinculación entre los programas de estudio con instituciones que permitan la apertura laboral de sus egresados.

Con lo anterior, se comprende que uno de los mecanismos más efectivos para conocer la integración laboral de los egresados, son los estudios de opinión realizados por las instituciones educativas a empleadores de compañías que solicitan estudiantes para la realización de prácticas profesionales. De la misma manera, según Carvajal, 2015, se evidencia que

una evaluación por parte de los estudiantes conforme a los criterios desarrollados por las instituciones educativas para evaluar las entidades donde realizan sus prácticas profesionales, como una estrategia para conocer el mercado laboral de las instituciones y los proyectos de desarrollo local, regional y nacional” (p. 23).

Con lo anterior vale la pena reconocer, la responsabilidad que asumen las instituciones de educación superior, así como las prioridades y capacidades institucionales, que se dan para abrir mercados laborales de sus estudiantes. Esto supone que según Rivera, 2015 se enuncie:

Los objetivos de formación, los programas académicos, los procesos de vinculación social e institucional y, en suma, los perfiles profesionales de egreso son un fin educativo en sí mismo que constituye medios sumamente importantes para hacer viable el porqué y para qué de la educación” (p. 42).

Es por esta razón que se debe tener en cuenta, que los principales retos del sector educativo a nivel nacional, deben orientarse a “fomentar la competitividad, la modernización y el eficientismo de sus procesos, para certificar a sus egresados con altos estándares de calidad” (Puebla, 2007, p. 23).

Otro de los fines que debe buscar toda institución educativa es la de cimentar principios axiológicos –a favor del medio ambiente y la equidad social– en los que prime "la educación, como una praxis humana donde se desarrollen más que aprendizajes sistemáticos, sino añadir a dichos aprendizajes, la construcción de bienes morales y humanos que implican reflexión, conocimiento y opciones de valor" (Fernández, 2003, p 32).

Evaluación como mejora continua

Al considerar la evaluación como parte fundamental del proceso educativo y de acreditación, con todas las actividades que se vinculan en las instituciones educativas. Se considera que los procesos evaluativos, van más allá de la orientada al conocimiento de un saber en determinada materia específica, en la cual se especializa el cuerpo docente para enseñar a sus alumnos. Compete además la cohesión efectiva de todas las actividades desarrolladas por los actores que hacen parte de la comunidad educativa.

En este orden de ideas, es importante considerar las evaluaciones del desempeño docente y administrativo, por parte de inspectores o supervisores del Ministerio de Educación, que si bien suelen ser esporádicas, “su fin se orienta a fortalecer los procesos de calidad institucionales” (Carvajal, 2015, p. 25)

18

Es importante considerar que una de las posturas del Ministerio de Educación relacionada con la evaluación, “es la de promover estrategias educativas significativas para promover el aprendizaje efectivo” (Vargas, 2014, p. 39). Es por esta razón que la calidad educativa no se da como resultado de implementar múltiples pruebas para reforzar a las instituciones; “sino en crear una conciencia evaluativa tanto en docentes como en los miembros de las instituciones educativas para fomentar logros y competencias en los estudiantes” (Gómez, 2013, p. 68).

Con lo anterior se entiende que la evaluación, “permite diagnosticar, orientar, planear o sugerir de una manera fundamentada, con base en un rigor metodológico que permite emitir aseveraciones críticas más allá de las opiniones, las creencias o las emociones” (Gómez, 2013, p. 69). Es por ello que desde este punto la evaluación “libera a los juicios de los prejuicios y presenta la acción de valorar a partir, no de un solo un punto de vista, sino de una

objetividad construida desde la subjetividad en consenso, en contexto y enfocada al logro de la transformación que mejora lo que se está evaluando” (Edel, 2004, p. 35).

La herramienta de mejoramiento de la evaluación durante los procesos permite diagnosticar, orientar, planear o sugerir de una manera fundamentada, oportunidades de mejora con base en un rigor metodológico que permite emitir aseveraciones críticas más allá de las opiniones, las creencias o las emociones. Es en este punto donde radica un aspecto importante de la evaluación: libera a los juicios, de los pre-juicios y presenta la acción de valorar a partir desde una objetividad construida desde el consenso de las instituciones educativas, en un contexto y enfocada al logro de la transformación que mejora lo que se está evaluando.

De acuerdo a lo anterior un componente para el mejoramiento de la calidad es la evaluación del proceso enseñanza aprendizaje, de cara a la identificación de las necesidades que tienen los estudiantes, docentes, instituciones educativas, los equipos de investigación. Es por ello que la evaluación de la calidad es un factor determinante para el desarrollo de personas competentes e integrales que pueden brindar con los aprendizajes adquiridos, grandes aportes para el contexto social y comunitario que les rodea.

CONCLUSIONES

Con base a los argumentos presentados entre los cuales se encuentra que la implementación de sistemas evaluativos permanente del proceso enseñanza aprendizaje en las instituciones educativas, juegan un papel importante para la consolidación del mejoramiento de los procesos por lo tanto, se reflejan en la mejora de los resultados de la calidad de la educación.

Por otra parte se considera la importancia de establecer alianzas entre las instituciones educativas y el sector de la industria, de manera que se permita, desde una forma dinámica identificar las necesidades desde ser y el hacer, fortaleciendo así los procesos de aprendizaje desde el ámbito académico, la investigación y el contexto de la comunidad, como herramienta dinamizante de la sociedad en general.

Otros elementos necesarios de resaltar son; el rol que de manera dinámica debe acompañar a los estudiantes en el proceso enseñanza - aprendizaje, así mismo, el papel que juegan los docentes que desde la formación, su compromiso, en el aporte e identificación de necesidades como factores determinantes de éxito del proceso educativo, mediante la implementación de herramientas de evaluación y de la oportunidad para el desarrollo de acciones permanentes, como elementos transformadores, de la calidad en la educación, es necesario aclarar que no es asignados toda la responsabilidad al docente sino generando la suficiencia de personal para el desarrollo competente de los equipos, involucrando su labor en la institución educativa.

20

Hay que añadir, que la implicación de la comunidad educativa en los procesos evaluativos, permite una mayor integración y definición específica de las tareas que se deben asumir por cada actor, partiendo desde los principios institucionales, así como la formación académica del personal docente y la calidad de educación que reciben los estudiantes para asumir su rol profesional e integral con calidad.

Es por esta razón, que el mejoramiento de la calidad se debe evaluar desde el proceso y el análisis del contexto al cual se dirige teniendo en cuenta el resultado que se debe presentar a las necesidades de calidad en la educación y el posicionamiento a nivel internacional.

Por lo anterior y ratificando mi postura la tesis propuesta La evaluación de la calidad en el proceso de enseñanza- aprendizaje debe ser permanente, para el mejoramiento de las instituciones educativas, es concordante con varios de los autores y necesaria para el enfoque de mejora continua en la educación.

Hay que considerar, que la relevancia de este tema es amplia, e importante, por ende se hace necesario seguir profundizando en los aportes teóricos y prácticos, desarrollados por la Academia. Ya que a partir de revisión bibliográfica hecha a lo largo del documento, se pueden evidenciar cuáles son los elementos y necesidades que hay en el sistema educativo para fortalecer los procesos de enseñanza - aprendizaje al interior de las instituciones educativas.

Referencias

- AACSB. (Marzo de 2018). Obtenido de Manual de revisión de mejora continua para articulaciones Negocios y contabilidad: https://www.aacsb.edu/-/media/aacsb/docs/accreditation/business/continuous-improvement-review/continuousimprovementreviewhandbook_busacctg_v20190220.ashx?la=en&hash=A5BBF12F9B94A82CD44C48BEA39C4ABE487C980C
- AMBA. (2018). *Criterios de acreditación MBA*. Recuperado el 30 de Octubre de 2019, de <https://www.mbaworld.com/-/media/files/accreditation/mba-criteria-for-accreditation.ashx?la=en>
- Carvajal, N. (2015). *Apertura del mercado laboral colombiano en su aporte educativo*. Bogotá, Colombia: Asesores Academicos.

- CNA. (2018). *Acreditación de programas de pregrado*. Recuperado el 29 de 10 de 2019, de <http://www.cna.gov.co/1741/article-186377.html>
- CNA. (2017). *Sistema nacional de acreditación en Colombia*. Obtenido de <http://www.cna.gov.co/1741/article-186365.html>
- DESDE LA CALIDAD ACADÉMICA Y FORMACIÓN HUMANA, U. M. (s.f.). *REPOSITORIO USTA*.
- Deulofeu, J. (28 de septiembre de 2014). Excelencia en la calidad: costes de la calidad y la no calidad. *Revista de contabilidad y Dirección* , 71-89.
- EAFIT. (2017). Normas Iso y su cobertura. *Revista Panorama Contable Contaduría Pública* , 1 (1), 3.
- Edel, R. (01 de 01 de 2004). El concepto de enseñanza- aprendizaje. *Red científica- Ciencia, Tecnología y pensamiento* , 34-38.
- FUNDIBEQ. (8 de marzo de 2019). *Modelo de excelencia*. Obtenido de iber qualitas: <https://www.fundibeq.org/modelo-excelencia>
- Gairín, J. (1999). La calidad, un concepto controvertido. *Educar* , 24 (1), 11-45.
- Geoinnova. (23 de Octubre de 2019). *Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM): Gestión de Calidad Total*. Obtenido de <https://geoinnova.org/blog-territorio/modelo-europeo-excelencia-empresarial-efqm>
- Gómez, A. M. (2013). *Retos de la evaluación educativa*. Lima, Perú: Conseditores.
- ISO. *NORMA TECNICA 9001:2015*.
- ISO, Norma técnica 9001. (2015). Bogotá, Colombia.
- ISOTOOLS. (22 de abril de 2015). *Los Modelos de Excelencia: la evolución hacia la calidad empresarial total*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/04/22/los-modelos-de-excelencia-la-evolucion-hacia-la-calidad-empresarial-total/>
- Leyva, J. (2016). La evaluación como clave de comprensión del aprendizaje y la calidad educativa: una indagación cualitativa en el contexto universitario. *Certiuni Journal* (2), 26-36.

Riquelme, M. (2017). Costos De Calidad ¿Qué Son Y En Que Consisten? *web y empresas* , 12 (32), 4.

Rivera, J. A. (2015). *Incidencia de los procesos laborales para egresados de Instituciones de educación superior*. Bogotá, Colombia: Emprender Colombia.

Saucedo Meza, G. M. (2018). *Desde la calidad académica y formación humana, un modelo interno de gestión educativa para la excelencia de la comunidad educativa y las Instituciones de Educación Superior*. Bogotá, Colombia: Universidad Santo Tomás.

Universitat de Valencia. (17 de mayo de 2016). *Factores que influyen en la creación de un entorno de trabajo saludable*. Obtenido de uv: <https://www.uv.es/uvweb/master-prevencion-riesgos-laborales/es/blog/4-factores-influyen-creacion-entorno-trabajo-saludable-1285959319425/GasetaRecerca.html?id=1285968065172>

Vargas, E. J. (2014). *Evaluación en instituciones educativas. ¿Reto o realidad?* Medellín, Colombia: Publicaciones educativas de Colombia.

Velasquez, K. O. (2011). *La esencia del control administrativo*. (F. d. contables, Ed.) Huancayo, Perú: Unversidad peruana los Andes.

Cibergrafía.

<https://geoinnova.org/blog-territorio/modelo-europeo-excelencia-empresarial-efqm/>. (s.f.).

<https://www.fundibeq.org/modelo-excelencia>. (s.f.).

<https://www.isotools.org/2015/04/22/los-modelos-de-excelencia-la-evolucion-hacia-la-calidad-empresarial-total/>. (s.f.).