

## **CALIDAD EN LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA (Una Experiencia Institucional)**

Adolfo Bartolomé<sup>1</sup>, Oscar Blanco<sup>2</sup>, Román Hernández<sup>3</sup> y Valentín Murguey<sup>4</sup>.

*Universidad de Los Andes, Táchira. Departamento de Pedagogía*

*Recibido: enero 2006*

*Aceptado: abril 2006*

### **Resumen**

Sobre la base de una propuesta para evaluar la calidad institucional se plantean parámetros relacionados con los indicadores, planes, y estrategias de evaluación a desarrollarse en la ULA-Táchira. La mejora permanentemente de las actividades de docencia, investigación, extensión y gestión, hace necesario la adecuación entre el ser y el hacer, con el deber ser institucional. El objetivo que se pretende con esta investigación, es presentar unas líneas maestras para que la institución, pueda adoptar y adaptar cambios cualitativos. En su metodología, el trabajo combina referentes teóricos-documentales con la estrategia DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas). Los resultados del mismo fueron utilizados para elaborar un plan estratégico que orientó las acciones institucionales durante la gestión académica de los años 1993 a 1999 en la mencionada institución.

**Palabras claves:** Calidad educativa, Evaluación, Estrategia, Indicadores, Mejora.

## **QUALITY IN THE UNIVERISTY EDUCATION (An Institutional Experience)**

### **Abstract**

In order to evaluate the institutional quality several parameters related to indicators, plans, and strategies of evaluation are considering to be developed in the ULA-Táchira. The permanently improvement of activities on teaching, investigation, extension and management, makes necessary the adjustment between the being and doing, with the institutional have to be. This investigation tries to display masterful lines so that the institution can adopt and adapt qualitative changes. Methodology combines referring theoretical-documentary with strategy "DOFA". Results were used to elaborate a strategic plan that oriented institutional actions during the academic management of years 1993 to 1999, in the mentioned institution.

**Keywords:** Educative Quality, Evaluation, Strategy, Indicators, Improvement.

### **1. Introducción**

El problema de indagar sobre la calidad universitaria, constituye una actividad para conocer a nivel institucional, lo que esta hace y como lo hace, de manera que permita establecer procesos de mejora y proyectarse hacia el futuro de conformidad al deber ser contenido en los proyectos institucionales y planes de gestión (Villarroel, C: 2006). La evaluación institucional con características externas existe en la mayoría de los países de Latinoamérica y Europa; la misma es aplicada por instancias ligadas a entes gubernamentales con fines

---

<sup>1</sup>Lic. en Educación. Dr. En Pedagogía. Coordinador Maestría en Literatura. Email:adolfoabar@cantv.net

<sup>2</sup>Lic. en Educación. Dr. En Pedagogía. Coordinador Maestría en Evaluación Educativa. Email: gscarblanco52@yahoo.es

<sup>3</sup>Lic. en Educación. Dr. En Pedagogía. Ex Vicerrector- Decano ULA-Táchira. Email: rhd17@movistar.net.ve

<sup>4</sup>Lic. en Educación. Dr. En Pedagogía, Email: valentinmurguey@yahoo.es

de control financiero y de determinar la calidad de los productos e impacto de los egresados en su ejercicio profesional. Así tenemos por ejemplo que: en Brasil existe la Comisión Nacional de Evaluación de Educación Superior (CONAES), con el fin de efectuar la evaluación en las instituciones de educación superior. En Colombia la regulación esta a cargo de Instituto Colombiano de Fomento de la Educación Superior (ICFES). En Venezuela la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU), elabora los lineamientos generales para la evaluación de las Universidades, aunque los procedimientos se aplican sólo al nivel de postgrado. González y Ayarza (1996).

Mucho se ha hablado acerca de la calidad institucional en las universidades venezolanas, pero en la práctica no se comprueba el grado o nivel de las mismas, puesto que no se implantado un programa nacional de evaluación, y las iniciativas por impulsar modelos de autregulación son escasos.

El presente trabajo transita el camino de lograr la autorregulación (evaluación interna) como mecanismo para determinar fortalezas y debilidades tendentes a soportar procesos posteriores de evaluación externa con base en proponer algunos indicadores, planes y estrategias. El estudio se apoya en el análisis de documentos y en la aplicación de una DOFA, en la cual se consulto al colectivo de la ULA-Táchira para determinar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que se ciernen sobre la institución.

## **2. Parámetros Generales de la Calidad**

### **2.1 Conceptualización**

En el ámbito educativo se reconoce el carácter polisémico del término calidad. Existe alguna complejidad en cuanto al criterio para comprender dicho conocimiento. Para Marchesi y Martín (1998), el concepto de calidad puede ser analizado desde diversas perspectivas, se le asocia a excelencia, a aquello que es digno de reconocimiento, a algo bien terminado. Para Sarramona (2004:67) la calidad es un concepto sobre el cual “siempre se termina señalando un conjunto de factores que la caracterizan”, en algunos casos se relacionan con resultados, en otros se les asocia con factores causales y en otros con procesos.

Son diversas entonces las definiciones sobre calidad, todo depende de la perspectiva en que se enfoque. Mateo (2000:165) define la calidad considerándola como la excelencia; en función de los recursos; en función de los resultados, como un valor añadido; como adecuación a unos propósitos; como perfeccionamiento y como resultado de un proceso. Estas manifestaciones no agotan las posibilidades de conceptualizar lo que se entiende por calidad educativa sino que pueden ser vistas como complementarias entre ellas. Del Orden (citado por Torres, 1995:70) define la calidad de la educación como “un complejo constructo valorativo apoyado en la consideración conjunta de tres dimensiones interrelacionadas: funcionalidad, eficacia y eficiencia, expresión de un sistema de coherencias múltiples entre los componentes básicos de los sistemas y centros educativos”.

Sarramona (2004:7) señala que, en su recorrido histórico “inicialmente la calidad se vinculó con el mundo económico para de ahí emerger al campo educativo”; pasando de una concepción de calidad como algo absoluto a una relativa; de manera que se puede

apreciar la calidad en diferentes niveles de gradación es decir puede discriminarse acorde a una mayor o menor calidad. González (2000: 51) indica que el interés por la calidad no es nuevo en el ámbito educativo: instituciones, profesores, alumnos, y directores siempre se han interesado por ello, esa preocupación se ha extendido hacia la utilización de normas y procedimientos que garanticen la calidad de la enseñanza impartida

Llevado al campo de la evaluación institucional se busca determinar la calidad del funcionamiento de las organizaciones, ya que ella revela cuales son los puntos fuertes, las insuficiencias y el potencial institucional para mejorar permanentemente. Considerando lo antes expuesto, se tiene que el concepto de calidad es relativo y complejo, no se identifica con una estructura fija, sino que presenta diversas manifestaciones. Aplicando estas ideas a la educación se puede decir que una institución educativa se considera de calidad cuando la misma revela los siguientes factores según Rul (citado por Mateo, 2000:167):

- Trabajo en equipo
- Adecuación al contexto sociocultural
- Estrategias de gestión
- Proyectos comunes
- Profesionalidad docente
- Programas de mejora
- Productos de calidad
- Interacción con la realidad
- Operatividad de la estructura organizativa
- Vinculación con las expectativas y los valores sociales
- Percepciones positivas del alumnado, del profesorado y de la escuela
- Estatus social del profesorado

En consideración a lo antes expuesto puede sostenerse que la calidad es el proceso de cambio e innovación permanente, realizadas por las instituciones universitarias en todos sus ámbitos, contempla la adecuación constante entre inversión y satisfacción del servicio y producto, y de objetivos, metas, procesos y recursos que posee con la visión de mejorar y responder satisfactoriamente a las expectativas y necesidades de su entorno.

De esta manera las funciones de creación, transmisión y extensión del conocimiento y saber propias de la universidad contribuyen a la formación del capital humano idóneo para lograr las metas de desarrollo, propiciar mejores condiciones sociales, ambientales, tecnológicos y culturales en el país y forjar el tipo de ciudadano cuya practica social eleve el espíritu democrático, ético y de gestión de los pueblos.

Otras ideas surgidas torno a la calidad van desde las normas ISO 9000 (por sus siglas en inglés Internacional Estándar Organización), hasta el modelo EFQM que constituye el modelo europeo para la calidad (González y Jiménez, 2003). En este contexto el objetivo del presente estudio consiste, en proponer por vía de la evaluación institucional una propuesta de calidad universitaria que toma como referencia la Universidad de Los Andes-Táchira.

La calidad es una aspiración, una búsqueda constante de la (excelencia, eficacia, eficiencia, etc.). La evaluación por su parte implica el manejo de datos, la certeza, la

fiabilidad. Es decir ambos procesos están relacionados, ya que todo intento en el ámbito de mejorar la calidad de algo en una institución, depende de los procesos de evaluación que se manejen (López, 2002).

## 2.2 Indicadores de la calidad de la enseñanza:

Los indicadores constituyen los referentes informativos sobre componentes o atributos asignados para determinar el grado de presencia o ausencia de estos en una institución universitaria en sus procesos y en sus productos. Bartolomé, Blanco, Hernández y Murguey (1998) plantean los siguientes indicadores a emplearse en una universidad para valorar su calidad:

- Un satisfactorio clima escolar que favorezca el desarrollo de los procesos personales e institucionales de formación profesional.
- El garantizar cumplir con los planes de gestión y proyectos institucionales
- Un currículo acorde con las necesidades reales de la sociedad y del individuo.
- Una estructura organizativa que sea soporte de los procesos de creación del conocimiento.
- La profesionalidad de los agentes que llevan a cabo el proceso de formación profesional, formación continua e innovación.
- La disponibilidad y adecuación del capital humano y de los recursos materiales necesarios para el proceso académico.
- La valoración permanente por parte de profesores y alumnos del trabajo de estudio e investigación realizados y los resultados obtenidos.
- El manejar con propiedad los códigos con los cuales el conocimiento y la información se producen y circulan.
- El manifestar las actitudes y habilidades de “aprender a aprender” para el desarrollo del estudio independiente durante toda la vida.
- El poseer un liderazgo que garantice la gestión autónoma y democrática y el logro de resultados y metas institucionales.
- Apreciar y respetar la biodiversidad ambiental y el equilibrio ecológico.
- El impacto social producido por los resultados de las investigaciones realizadas y publicadas.
- La acción social de los egresados de la universidad, como producto explícito de la acción formativa.
- La creación de nexos y redes con otras instituciones que garanticen las internacionalización del conocimiento, el intercambio y la inter formación

## 2.3 Planes.

Para Pérez y Martínez (1992:62), “lo definen como un conjunto articulado de acciones y previsiones encaminadas a la consecución de un objetivo”. En tal sentido Bartolomé, Blanco, Hernández y Murguey (1998) proponen entre ellas:

- Elaborar un plan de formación profesional basado en los principios de investigación e interdisciplinariedad, internacionalización, calidad, pertinencia y polivalencia.
- Elaborar un plan de seguimiento y evaluación del desarrollo y realización del proyecto de formación.
- Elaborar un plan de seguimiento y actualización de los egresados.

- Promover actitudes de tolerancia, pluralismo, participación y trabajo colaborativo en el proceso formativo.
- Crear un ambiente que estimule el trabajo en formación permanente.
- Propiciar un sistema de reconocimientos, recompensas y premios, para estimular la producción académica.
- Conformar planes que armonicen contenidos globales con los surgidos de necesidades regionales y locales.
- Diseñar planes de búsqueda externa de recursos e ingresos propios.
- Diseñar planes estratégicos que identifiquen los nudos críticos que restringen el desarrollo institucional.
- Diseñar planes de entrenamiento al personal ATO (administrativo, técnico y obrero) en los ámbitos de la computación, autoestima y sentido de pertenencia para elevar la eficiencia organizacional.

2.4 Las estrategias constituyen las vías para resolver problemas. Los autores anteriores delimitan las siguientes:

- Organizar en equipos de trabajo de investigación a los usuarios del proceso de formación.
- Empezar cursos a cuarto y quinto nivel en las áreas de oferta académica de la institución.
- Desarrollar cursos de actualización y perfeccionamiento docente.
- Realizar simposios, congresos, jornadas de reflexión que tiendan al fortalecimiento de las competencias en investigación del profesorado y de los egresados.
- Usar los medios de comunicación e informáticos como instrumento de formación e investigación.
- Efectuar encuentros bianuales de egresados para conocer las nuevas necesidades y expectativas de formación que tienen.
- Publicar las memorias de los encuentros de egresados, asumiendo institucionalmente las recomendaciones e innovaciones propuestas.
- Solicitar a los departamentos participación en los planes formativos del profesorado.
- Participar en el (PEI) Premio Estimulo al Investigador; (CONABA) Comisión Nacional de Beneficio Académico y solicitudes de financiamiento al (CDCHT), Consejo de Desarrollo Científico, Humanístico y Tecnológico.
- Reforzar financiera y logísticamente, los programas de formación comunitaria existentes en el Departamento de Extensión Universitaria.
- Investigar y totalizar los volúmenes de ingresos y recursos obtenidos en los diversos programas de autofinanciamiento institucional.
- Efectuar jornadas de reflexión y diagnóstico institucional.
- Ejecución de cursos tendientes a mejorar las competencias y destrezas del personal ATO.(administrativo, técnico y obrero)

2.5 Frenos a la calidad de la enseñanza.

Para Arias, Blanco y Simancas (1992), el análisis situacional de la institución mediante la matriz DOFA (es decir las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas), nos revela que la calidad de la ULA-Táchira, aparece con un perfil más bien bajo, a pesar de ciertos elementos de innovación particulares en el proceso y medios de aprendizaje. El estudio determinó las siguientes insuficiencias:

- Desconocimiento real de los objetivos, procesos y normativa legal por parte de un gran número de usuarios que se benefician del proceso interno de formación.
- Cierta nivel de acción rutinaria y de conformismo con las prácticas pedagógicas.
- Ausencia de un liderazgo cooperativo académico que conjugue acciones comunes coherentes, que estimulen la mejora e innovación formativa profesional y promueva el trabajo participativo.
- Falta de identidad de algunos agentes institucionales con el ser y hacer propios de los universitarios.
- Ausencia de políticas de seguimiento y mejora de los egresados.
- Los ambientes físicos de aprendizaje académico no contienen todos los requerimientos indispensables para una adecuada acción docente.
- La excesiva burocratización de la estructura organizativa frena y limita las acciones de cambio mediante el trabajo colaborativo.
- El currículo necesita actualizarse permanentemente para adecuarlo al contexto socio-cultural acorde a las necesidades reales del entorno.
- Excesiva centralización y dependencia de la sede central (Mérida) con relación de las decisiones financiera, académicas, de recursos logísticos y de infraestructura requeridos para ULA-Táchira.

### **3. La Evaluación de la Calidad**

La evaluación, es un proceso de valoración, soportado en evidencias y entre sus finalidades está la de comprender el estado actual del centro y hacer frente a proyectos futuros. Debe considerarse como un proceso normal, permanente que permita crear una “cultura de la evaluación” para mejorar la calidad de los diferentes elementos que conforman la institución

La evaluación y su posterior justificación cumplen con dos propósitos fundamentales, por un lado contribuye con tener una mejor visión para la toma de decisiones en la planificación de estrategias de cambio y mejora; por otra, permite consolidar los logros alcanzados sobre la base del conocimiento e información obtenida en el proceso. Esta evaluación se debe llevar a cabo mediante la iniciativa nacida en la propia institución, sea de los destinatarios de los servicios que presta la institución, sea de los actores académicos o también de quienes dirigen la gestión.

Para Santos (citado por Rodríguez, 2001:26), la finalidad principal no es tanto el control sino la autorregulación para buscar nuevos caminos de actuación, actualización y desempeño institucional. La evaluación del centro no debe ser coyuntural y para un momento específico, sino que sea una actitud continua de participación, diálogo y cogestión de todos los miembros de la vida institucional, en aras de un ambiente de comprensión y de clima relacional que apunte a la mejora de la realidad educativa. La evaluación ha de prestar atención y significación al hecho de revisar la marcha organizativa, administrativa y académica del centro, para reorientar la acción institucional.

Los modos y las perspectivas de entender el proceso de evaluación institucional, dependen de la instancia de donde parte la iniciativa o solicitud de realización. Cuando la iniciativa proviene desde los cuadros directivos o entes externos de manera impositiva y directa los resultados “suelen tener escaso rigor y dudosa eficacia”, porque se hace con instrumentos poco sensibles a la complejidad de los fenómenos que se pretendan evaluar,

y por lo general no cuentan con la opinión y consenso de todos los participantes. Además no suelen utilizarse para conseguir una mejora, sino el control institucional que regula actuaciones y establece restricciones.

Cuando la evaluación es realizada desde el interior del centro, los protagonistas parten de las “claves significativas”, de lo que acontece en él. La reflexión sobre sí mismo busca la mejora superando las situaciones de insuficiencia (Estefanía y López, 2003).

Para estos autores antes mencionados una estrategia a utilizarse en un proceso de evaluación institucional, es combinar la opinión de “agentes externos” con el proceso de autoevaluación llevado a cabo por los propios miembros. De este modo se tienen los elementos y los criterios de contrastes que dan confiabilidad al proceso y a sus resultados, que no es más que la puesta en marcha de un plan de acción que lleve a la mejora de la calidad.

La evaluación, no se puede realizar sin criterios orientadores y bases conceptuales que la ordenen y la simplifiquen; de manera que facilite el proceso de reflexión y auto-comprensión de la práctica escolar que el centro realiza. Estos principios se vigorizan, cuando en la evaluación se toma en cuenta los siguientes aspectos al decir de Bartolomé, Blanco, Hernández y Murguey (1998:4):

- El contexto, ya que cada centro tiene su propia historia y se mueve en un ámbito cultural peculiar que lo penetra y lo envuelve.
- El proceso como fundamento de la acción formativa y no solo la revisión de los resultados; en ambos, se ha de considerar fundamentalmente la voz y la opinión de los miembros de la institución.
- La diversidad de métodos, en atención a que en el centro se hacen presente fenómenos de gran complejidad y carácter variado.
- Los valores, que se hacen presentes no solo en el contenido u objeto de la evaluación sino también en el proceso de evaluación.
- La negociación como garantía de los intereses comunitarios de la vida escolar y no de los intereses de grupos particulares.
- La postura ética pues se trata de entender los valores educativos implícitos en los procesos formativos y respetar las individualidades de los involucrados en ellos.
- El carácter global, puesto que la dinámica de la vida institucional se comprende a partir de las influencias y relaciones que guardan entre si todos los elementos que en ellas confluyen.
- Su incidencia permanente como plataforma de análisis y discusión en búsqueda de los valores auténticamente educativos y de las exigencias, expectativas y necesidades regionales como una mejor expresión de su compromiso social, sin perder de vista que el producto de la evaluación es un logro del diálogo, la participación y la reflexión compartida hacia la calidad y la mejora.
- La dimensión política pues se actúa dentro de estructuras de poder y ámbitos de decisión en donde el consenso debe primar y debe facilitar los procesos de valoración para hace viable la mejora.

- La necesidad de superar algunas dificultades, tales como: la rutina, el simplismo, el individualismo, la inercia institucional, los temores, la complejidad del proceso educativo, la falta de experiencia en el campo de la evaluación institucional y la resistencia al cambio.

Para Santos (citado por Rodríguez, 2001), la evaluación en los centros escolares no implica una amenaza, una fiscalización, un juicio, una intromisión, una descalificación, ni una imposición. Sino que es un encuentro, un dialogo, un intercambio o una ayuda. Esta situación no ha de ser obstáculo para emprender procesos de evaluación compartida, en situaciones y condiciones reales, sin esperar momentos de factibilidad ideal.

En este mismo orden de ideas para el autor antes mencionado, la realización de un proceso de evaluación institucional implica un diagnóstico que tiene entre sus ventajas reflexionar sobre lo que se hace; ayudar a comprender lo que sucede; impulsar el dialogo y la participación; tomar decisiones equilibradas y oportunas; corregir errores; ayudar a intensificar los esfuerzos en lo esencial e impedir los solapamientos. Las informaciones se han de utilizar para generar planes que influyan significativamente en las decisiones de cambio y mejoramiento.

En atención a esto, es necesario considerar la evaluación como un proceso de naturaleza investigativa que asegure la validez y confiabilidad de la información, mediante el uso de procesos investigativos, de carácter cualitativo, así como también utilizando modelos cuantitativos o mixtos que permitan entender y registrar, los hechos, datos e informaciones relacionadas con los insumos, procesos y resultados (Cook y Reichardt, 1986).

La información obtenida se somete a juicios valorativos que requieren contrastarlos con la misión, los propósitos y fines de la institución escolar, en ellos se deben involucrar al conjunto de la comunidad educativa. Los acuerdos que obtengan deben marcar las pautas para la acción.

Estefanía y Martínez (2001) delimita los tipos de evaluación que se consideran los más representativos:

- A.- La autoevaluación o evaluación interna
- B.- La evaluación externa
- C.- La evaluación semiexterna

A.- La autoevaluación institucional: Para Bartolomé, Blanco, Hernández y Murguey (1998:7) esta tiene como propósito la de revisar organizadamente y desde el interior del centro escolar algunas de sus unidades, el alcance de sus logros, la satisfacción de las condiciones mínimas deseables para funcionar, y la competencia entre su funcionamiento y el deber ser administrativo y académico.

Esta se caracteriza por ser un proceso técnico, (aunque involucre decisiones políticas y éticas) pues requiere rigurosidad en la escogencia y aplicación de criterios, técnicas e instrumentos. Es un proceso participativo, ya que está relacionado con la capacidad de los miembros para diagnosticar los problemas, planificar, buscar soluciones,

ejecutar y emplear estrategias políticas en razón de las decisiones a tomar en las instancias de poder involucrados para introducir, administrar y sustentar cambios tendentes a la mejora del quehacer del sistema institucional.

La autoevaluación tiene validez y fiabilidad en cuanto sus datos-resultados, son producto de los aportes del personal de la institución, que han tenido motivación interna y una fuerte y sincera voluntad de llevar a cabo el proceso en forma espontánea y negociado; pues de ser una tarea impuesta sin el convencimiento de sus miembros sin duda conduce al fracaso.

Es importante insistir en la participación amplia de todos los integrantes del centro escolar (quien ha decidido llevar a cabo la autoevaluación), puesto que no se trata solamente de aprobar acciones sino de ser ejecutores y protagonistas de los cambios que lleven a una mejora cualitativa. El proceso de autoevaluación institucional ha de tener presente en su desarrollo para los autores antes mencionados en los siguientes momentos.

1. Planificación y diseño del proceso, que involucra, por un lado, un cierto liderazgo que motive la disponibilidad interna y la elaboración de un programa de trabajo y por otro, la difusión y homogenización de la información.
2. La organización del proceso, que contempla el diseño de actividades, organización de equipos de trabajo, organización de responsabilidades, identificación de los principales aspectos a analizar, fuentes de información, modalidades e instrumentos de procesamiento, tiempos y recursos.
3. El desarrollo del proceso, que tiene que ver la conducción y ejecución de las diversas actividades y tareas de auto estudio y auto observación, ampliación y procesamiento de encuestas, entrevistas, elaboración de informes, consulta a expertos, reuniones, etc.
4. La evaluación del informe de autoevaluación, que debe cumplir con matrices de rigurosidad, profesionalidad, equilibrio y utilidad.
5. La validación externa que consiste en la verificación de los resultados mediante la opinión "in situ" de pares externos, quienes emiten su informe basado en los resultados de la autoevaluación y en visitas que hacen a la institución con las consideraciones, recomendaciones y decisiones pertinentes.

B.- La evaluación externa: Para Pérez y Martínez (1992:70) la misma puede ser promovida desde dentro o desde fuera de la institución, y en ella participan asesores externos o pares ajenos a la institución. En el primer caso suele surgir por la necesidad interna de los responsables del centro, sus directivos y sus profesores para conocer el estado del centro en torno a sus deficiencias, conflictos y disfunciones. En el segundo suele pretender la comprobación de los niveles de cumplimiento, la determinación del nivel de logro de los objetivos; este enfoque lo busca es la rendición de cuentas.

C.- La evaluación semiexterna. Estefanía y López (2003), consideran que el mismo es un modelo mixto entre la evaluación interna y externa puesto que combina la evaluación realizada internamente por los propios miembros de la institución con la ayuda de evaluadores externos para analizar determinados aspectos. El plan de evaluación surge por un acuerdo entre las partes aunque se dejen aconsejar por los expertos sobre los aspectos a evaluarse y los medios e instrumentos a emplear.

La evaluación, en sus tres modalidades representativas – autoevaluación, evaluación de expertos y evaluación semixterna – son significativas en cuanto a su particular propósito; en la práctica concreta del acontecer evaluativo deben conjugarse para brindar un equilibrio de opiniones y de ideas valorativas a cerca de los resultados de la evaluación institucional.

#### **4. A manera de conclusión**

La calidad educativa y la evaluación institucional son dos procesos muy importantes que están vinculados para la búsqueda del mejoramiento institucional. Queda en manos de quienes dirigen la institución adaptar las líneas maestras de esta investigación y ponerlo en marcha para conocer sobre su gestión institucional durante un periodo o ejercicio del cargo.

#### **Agradecimiento**

Los autores agradecen al Consejo de Desarrollo Científico, Humanístico y Tecnológico (CDCHT) de la Universidad de Los Andes por el financiamiento aprobado a la presente investigación Proyecto Código NUTA-H-125-99-04-A. El trabajo presenta avances teóricos del proyecto.

#### **Referencias bibliográficas**

- BARTOLOMÉ, Adolfo, BLANCO Oscar, HERNÁNDEZ Román y MURGUEY Valentina.(1998). Evaluación de la Calidad. ULA-Táchira. San Cristóbal. Mimeo
- ARIAS Carlos, BLANCO Oscar y SIMANCAS Katia (1992). Informe de la Jornadas de Planificación y Evaluación Institucional. Comisión de Evaluación Institucional. ULA-Táchira. San Cristóbal. Mimeo.
- COOK, Terry y REICHARDT, Charles. (1986). Métodos Cualitativos y Cuantitativos en Investigación Evaluativa .Morata. Madrid.
- DEL ORDEN, Arturo. (1995) La Formación del Profesorado como Factor Favorecedor de La Calidad Educativa. En Torres, G José Factores que Favorecen la Calidad Educativa Universidad de Jaén. Artes Gráficas ÁVILA. Jaén.
- ESTEFANÍA, José y LÓPEZ Juan. (2003). Evaluación Externa del Centro y Calidad Educativa. CCS. Madrid.
- GONZÁLEZ, Luís y AYARZA, Hernán (1996). Calidad, evaluación institucional y acreditación en la Educación Superior en la región Latinoamericana y del Caribe. En Conferencia Regional sobre Políticas y Estrategias para la Transformación de la Educación Superior. La Habana, Cuba.
- GONZÁLEZ, R. Teresa (2000) (Coord.) Evaluación y Gestión de la Calidad Educativa Un Enfoque Metodológico. Aljibe. Málaga.
- GONZÁLEZ, S. Ángel y JIMÉNEZ, José (Ed). (2003): Investigación e Innovación Educativa Internacional Estándar Organización (ISO). CIFO. Tarragona.

- LÓPEZ, M. Miguel (2002). A la calidad por la evaluación. Monografías Escuela Española. Praxis. Bilbao.
- MARCHESI, Alvaro y MARTIN, Elena. 1998). Calidad de la Enseñanza en Tiempos de Cambios. Alianza Editorial. Madrid
- MATEO, Joan (2000). La evaluación Educativa su Práctica y otras Metáforas. Universidad de Barcelona. Horsori. Barcelona
- GONZÁLEZ, S. Ángel y JIMÉNEZ, José. (2003). Investigación e innovación Educativa. Modelo Europeo de Calidad. CIFO. Tarragona
- PÉREZ, J. Ramón y MARTÍNEZ, A. Lucio (1992) Evaluación de centros y Calidad Educativa. Cicencel. Madrid.
- RODRÍGUEZ, A. Rosa (2001) Instrumentos para la Autoevaluación de Instituciones Educativas. Santillana. Santiago d3e Chile
- SANTOS, G. Miguel. En Rodríguez, A. Rosa (2001) Instrumentos para la Autoevaluación de Instituciones Educativas. Santillana. Santiago de Chile.
- SARRAMONA, Jaume. (2004) Factores e Indicadores de Calidad en Educación. Octaedro. Barcelona.
- VILLARROEL, Cesar (2006) La Calidad de la Educación Superior Latinoamericana. Plasarte C.A. Caracas.