

# ESTUDIO COMPARATIVO DE PERCEPCIÓN, UNA MIRADA A LA AUTOEVALUACIÓN 2020

## COMPARATIVE PERCEPTION STUDY, A LOOK AT SELF-ASSESSMENT 2020

### **María Nancy Garzón Soche Optómetra**

Líder del Sistema de Aseguramiento de la Calidad Integral de Programas y Servicios Universidad Nacional Abierta y a Distancia  
ORCID <https://orcid.org/0000-0002-0190-8569>  
[maria.garzon@unad.edu.co](mailto:maria.garzon@unad.edu.co)

### **Sandra Acevedo Zapata**

Doctora en ciencias gerenciales  
Docente Escuela de Ciencias de la Educación ECEDU  
Universidad Nacional Abierta y a Distancia  
ORCID <https://orcid.org/0000-0003-0518-0234>  
[sandra.acevedo@unad.edu.co](mailto:sandra.acevedo@unad.edu.co)

### **María Angélica Sáenz Reyes**

Sistema de Aseguramiento de la Calidad Integral de Programas y Servicios, Universidad Nacional Abierta y a Distancia  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6277-4437>  
[maria.saenz@unad.edu.co](mailto:maria.saenz@unad.edu.co)

## RESUMEN

En el desarrollo del proyecto PIE 039 de la ECEDU que busca diseñar una propuesta para la formación de líderes en la gestión curricular en educación superior, se ha trabajado conjuntamente con el Sistema de Aseguramiento de la Calidad Integral de los Programas y Servicios de la VISAE para presentar los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos de autoevaluación en la vigencia 2020 tomando como punto de partida que "La UNAD considera que la autoevaluación es el principal mecanismo generador de una cultura de la evaluación y del mejoramiento continuo, como resultado del ejercicio de la autonomía y fundamento de la gestión de la calidad" (UNAD, 2013).

Para demostrar el impacto de calidad, se presenta el producto de estos ejercicios a partir de una base de datos que ha permitido comparar la percepción interna y externa de los programas del sistema de

educación superior, ofertados en los diferentes niveles de formación ubicados en las ocho zonas y de las 7 escuelas; se presenta el análisis de percepción por grupo de interés, zona y programa, insumos necesarios para la formulación de los planes de mejoramiento, autorregulación y toma de decisiones.

*Palabras claves: Grupo de interés, toma de decisiones, mejora de la educación, autoevaluación, necesidades educativas, gestión de la educación.*

## ABSTRACT

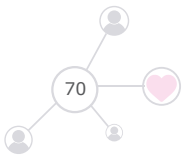
In the development of ECEDU's project PIE 039, which seeks to design a proposal for the training of leaders in curriculum management in higher education, work has been done jointly with the Integral Quality Assurance System of the VISAE Programs and Services to present the results obtained in the application of the self-evaluation instruments in force 2020 taking as a starting point that "UNAD considers that self-evaluation is the main generating mechanism of a culture of evaluation and continuous improvement, as a result of the exercise of autonomy and foundation of quality management" (UNAD, 2013).

To demonstrate the impact of quality, the product of these exercises is presented based on a database that has made it possible to compare the internal and external perception of the programs of the higher education system, offered at the different levels of training located in the eight zones and the 7 schools; the analysis of perception by interest group, zone and program is presented, which are necessary inputs for the formulation of improvement plans, self-regulation and decision making.

*Key words: Stakeholder, decision making, educational improvement, self-assessment, educational needs, educational management.*

## DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA PEDAGÓGICA INNOVADORA

Durante la investigación implementada desarrollada en el proyecto PIE 039 de la ECEDU, se ha realizado un proceso de sistematización de las prácticas de las unidades misionales para el logro de la misión y visión de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, en este caso se retoma la experiencia del Sistema de Aseguramiento de la Calidad Integral de programas y servicios en la Vicerrectoría



de Aspirantes y Egresados VISAE, que ha venido liderando todo el proceso de autoevaluación con fines de acreditación para el logro de los propósitos relacionados con la consolidación de la cultura de la autoevaluación en las dimensiones de la vida universitaria. Esto se ha realizado, a partir de procesos de formación, seguimiento, trabajo en equipo y liderazgo en los procesos de calidad implícitos en los compromisos por el mejoramiento y el cumplimiento con los propósitos de formación integral e inclusión social que aportan al desarrollo del país.

### **La calidad en la educación superior**

Es importante señalar que se toma la calidad de la educación superior, como un tema prioritario en el contexto regional y más aún la práctica de calidad en la formación investigativa, formación integral y la inclusión social en América Latina y como característica fundamental de la educación inclusiva (Acevedo, 2018), es fundamental para aportar a la construcción de políticas nacionales a partir de la experiencia de la UNAD para que incidan de forma definitiva en los resultados con la mejora en las condiciones de vida de las comunidades de los países latinoamericanos a través de la educación a distancia y virtual (Álvarez & Pérez, 2016).

Para construir este trabajo de sistematización sobre la percepción de la autoevaluación, se retoma a Lago de Vergara *et al.* (2014) cuando destacan la percepción de los diferentes actores del proceso educativo como fuente de análisis que brindan insumos valiosos para la toma de decisiones y el aprendizaje continuo. Los autores plantean que la percepción de los estudiantes hacia el desempeño docente, la administración y gestión universitaria, las percepciones de los docentes colocando el foco en las capacidades desarrolladas por los estudiantes y la gestión universitaria. Por su parte, Marciniak y Gairín-Sallán (2017a,b) pone de relieve la autoevaluación, siempre que la misma tenga en cuenta las características propias de la modalidad virtual tales como estrategias didácticas específicas, tutoría y materiales didácticos digitales.

### **Prácticas de calidad y su evaluación**

Francisco, J. (2012) entiende que no alcanza con cumplir indicadores de calidad, sino que es “una búsqueda permanente por mejorar el quehacer diario, con el convencimiento de que todos pueden aportar ideas y esfuerzos al éxito de la organización para la cual trabajan” (p.

104). Se proponen estrategias de gestión de calidad y gestión social del conocimiento (Toca *et al*, 2020) que atienden a los procesos de diseño de cursos, el apoyo a los equipos de trabajo, la promoción de la evaluación participativa y la integración de una gerencia de la organización en los procesos de supervisión y evaluación de la Calidad.

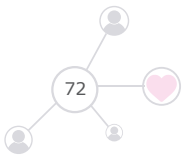
En las últimas décadas se ha puesto de relieve la evaluación de la práctica docente como garantía de la calidad de la docencia. En este sentido, la Red Iberoamericana de Investigadores de la Evaluación de la Docencia (RIED) afirma que la docencia es un componente central en los procesos educativos y por tanto la evaluación de su práctica se constituye en una herramienta más en la mejora de la calidad de la enseñanza y del aprendizaje (Román & Murillo, 2008).

Ahora bien, son muchos los elementos que implican los procesos de autoevaluación, no solo la docencia, y vale la pena resaltar las voces de los demás actores de la vida universitaria que permiten valorar la percepción de la experiencia de formación y su impacto. En la UNAD se ha construido un sistema de autoevaluación que ha generado dinámicas de transformación cultural por un largo trabajo de construcción de estrategias y dispositivos institucionales que soportan la consecución de las metas institucionales y para mejoramiento permanente, se ha venido recolectando información a partir de instrumentos que permiten valorar la percepción de los stakeholder.

## **Cultura de la autoevaluación Unadista**

Es necesario iniciar por explicar la estructura Metasistémica de la Universidad, la cual se consolida a través de, sistemas de gestión y de información para garantizar el cumplimiento de la misión institucional, los cuales cuentan con herramientas y dispositivos que transversalizados, soportan la cultura de la calidad, con el Sistema de Aseguramiento de la Calidad Integral de programas y servicios, como eje articulador que ha permitido el desarrollo permanente de procesos de autosostenibilidad, autorregulación, autoevaluación, autocontrol y mejoramiento continuo.

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD ha centrado su ejercicio en la autorregulación y reflexión permanente en torno al desarrollo de los procesos de aseguramiento de la calidad. Es así como, en sus inicios como establecimiento público de carácter académico, del orden nacional, si bien no contaba con autonomía, generó espacios de análisis en torno a su desarrollo, en coherencia con su misión.



Lo anterior redundó en un cambio de naturaleza, como hito fundamental para apalancar el mejoramiento de la calidad educativa. A partir de lo anterior, la cultura de la calidad se ha constituido en un reto importante en el quehacer educativo de la UNAD, esto se refleja en el compromiso serio con el mejoramiento continuo de sus programas académicos y de la gestión administrativa y financiera. Además, en el cumplimiento de objetivos estratégicos, mediante el desarrollo de procesos permanentes de evaluación que fortalecen el liderazgo y los sistemas de gestión.

### **Políticas que promueven los procesos de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo en la UNAD**

De acuerdo con el Modelo de Autoevaluación Unadista: “La UNAD considera que la autoevaluación es el principal mecanismo generador de una cultura de la evaluación y del mejoramiento continuo, como resultado del ejercicio de la autonomía y fundamento de la gestión de la calidad” (2013). En ese sentido, y como parte del proceso de madurez durante los últimos años, la institución, autodefinida como un metasistema, ha renovado el Proyecto Académico Pedagógico Solidario a una nueva versión 4.0, orientada al devenir misional, de cara a los desafíos propios de la sociedad del conocimiento y su papel, como una organización que trabaja en función de afianzar el liderazgo social, la solidaridad extendida, la democratización para el acceso y permanencia a una educación con calidad y pertinencia a poblaciones mayoritarias, en los diversos ámbitos de actuación.

Lo anterior, ha afianzado y fortalecido los procesos funcionales y organizacionales, permeando a la comunidad Unadista, que, desde el trabajo colectivo, se ha encaminado hacia la búsqueda de la calidad integral, mediante la autogestión, participando sistemáticamente en los procesos de autosostenibilidad, autorregulación, autoevaluación, autocontrol y mejoramiento continuo.

Es así como hoy, la UNAD 4.0, se constituye en un modelo educativo incluyente y de calidad, con gran valor estratégico como organización metasistémica, con solidez organizacional, con un proyecto en evolución, en el que, la autoevaluación se convierte en dinámica diaria y permanente. De la misma manera, la evolución de la organización nos permite estar en el contexto de una ruta normativa en la que se vincula a la comunidad, desde la planificación prospectiva, con dinámicas de construcción colectiva que movilizan convicciones y acciones institucionales afrontando los retos que la Sociedad del Conocimiento le impone. Sumado a ello, toda la estructuración organizacional, funcional y académica de la UNAD tiene coherencia con su misión y vi-

sión. Lo anterior, está soportado en la autonomía universitaria y conscientemente en lo que implica la responsable aplicación de esta, que se respalda desde la transparencia en el ser y quehacer institucional.

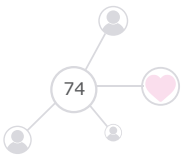
En el mismo sentido, la institución tiene institucionalizado un sistema de aseguramiento de la calidad como fundamento de la excelencia de académica, que estructura los procesos de evaluación, autorregulación y mejoramiento continuo, aportando positivamente al cumplimiento de los propósitos misionales, y cumplimiento de las metas de los planes estratégicos que fortalecen el modelo de educación abierto y a distancia.

Lo anterior, se soporta en la política institucional que, entre los principios específicos de la institución define la "Excelencia académica, relacionada con la pertinencia, la calidad y la equidad en la formación que se imparte como elementos esenciales del quehacer universitario, en función del desarrollo humano sostenible del estudiante y las comunidades locales, regionales y globales". Así mismo, la UNAD en busca de la excelencia académica, investigativa y de la proyección social soporta el aseguramiento de la calidad del servicio Unadista en los ejercicios de autoevaluación y autorregulación - Acuerdo 014 del 2018- Estatuto General.

Finalmente, en el Estatuto Organizacional Acuerdo 039 de 2019, determina al Sistema de Aseguramiento de la Calidad Integral de programa y Servicios, como un dispositivo organizacional que busca afianzar la cultura de la autoevaluación y la autorregulación, la cual tiene como eje articulador al Modelo de Autoevaluación Unadista. Acuerdo 029 de 2020- Estatuto Académico.

Se realizan ejercicios de autoevaluación como procesos de introspección en los cuales, la organización identifica las fortalezas y las oportunidades de mejora, para determinar las causas y acciones a seguir para mantener aquellos aspectos que la organización destaca por sus buenos resultados y de otro lado, permite que se identifiquen las oportunidades de mejora. El número de ejercicios de autoevaluación depende del sistema al cual pertenece el programa que se va a autoevaluar, para el caso de los programas del sistema de educación superior, se realizan dos (2) ejercicios de autoevaluación en la vigencia del registro calificado.

En esa medida, el proceso de autoevaluación institucional es permanente y se consolida cada cuatro (4) años, para reconocer sus potencialidades y sus oportunidades de mejora, y de esta forma elevar los niveles de calidad alcanzados como parte del mejoramiento continuo



y la autorregulación integral. Así, los ejercicios de autoevaluación se soportan en el análisis de la información en un periodo de tiempo determinado, procedente de tres (3) componentes: la percepción de los grupos de interés, la calificación documental y la valoración de los indicadores del programa e institucionales.

### **Componente de apreciación de grupos de interés:**

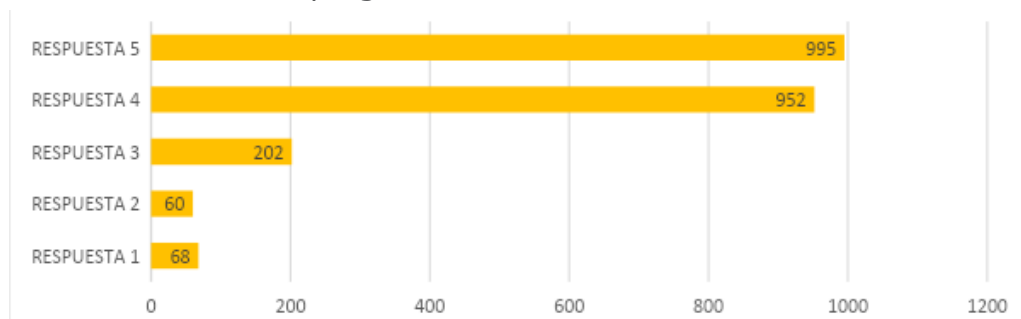
1. El **componente de apreciación de grupos de interés** busca determinar el nivel de satisfacción y la opinión general de los estamentos, directivos, administrativos y sector productivo, respecto a diferentes aspectos que caracterizan su relación con el respectivo programa académico y con la universidad. Dicho ejercicio, se realiza por medio de la aplicación de una encuesta por muestreo a cada uno de los integrantes de los grupos de interés, en la que se indaga por la percepción de los diferentes indicadores que conforman el Modelo de Autoevaluación Unadista para la autoevaluación institucional; el procesamiento y análisis estadístico de la información obtenida en las encuestas y diferentes instrumentos aplicados, correspondientes a las características de calidad y relaciones cuantitativas representan la disponibilidad relativa de los recursos y permiten valorar el éxito de un proceso.

2. Componente de **valoración documental**: Corresponde a la valoración de diferentes cualidades de políticas y programas, actas de sesiones realizadas por los cuerpos colegiados de la organización, reportes de diferente índole, publicaciones impresas, documentos de autoevaluación y acreditación, normatividad interna y externa, informes, convenios, guías para entrevistas y encuestas entre otros, En este componente

3. Componente de **análisis de los indicadores**: Corresponde al análisis que se realiza de los indicadores académicos, financieros y administrativos que dan cuenta del desarrollo de la institución.

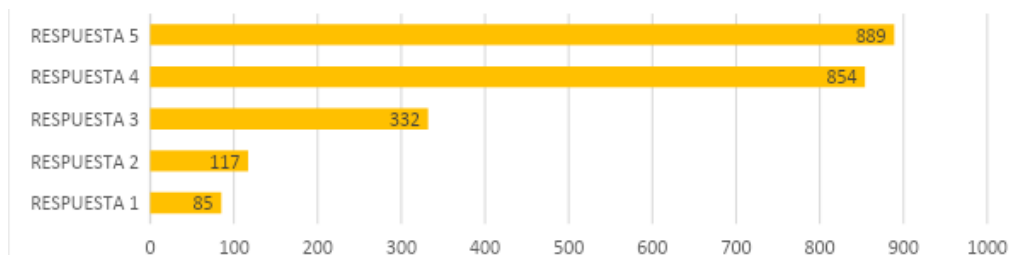
Los resultados del componente de apreciación de los estamentos y la valoración documental se procesan generando datos cualitativos y cuantitativos que generan una valoración final, dato al cual se relaciona el análisis de los indicadores para cada una de las características y factores. En el año 2020 se realizaron 24 Autoevaluaciones en donde participaron 9543 Estudiantes, 2277 Egresados y 745 del Sector Productivo. A continuación, se presentan los resultados de la percepción de los actores que participaron en este proceso.

Es así como, en las respuestas de los egresados, podemos evidenciar los siguientes datos: Observamos que, el 85.5% de los Egresados están de acuerdo que la UNAD mediante el uso de las tecnologías de la información y ambientes virtuales de aprendizaje, brinda educación a distancia desde el programa.



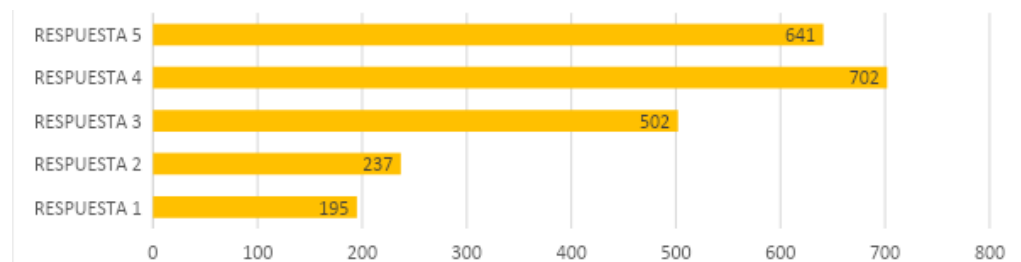
Fuente: SACI, 2020. Pregunta 2 Percepción Egresados

El 76,54% de los Egresados responden que están de acuerdo que El programa propicia la interacción con comunidades académicas nacionales e internacionales, incidiendo en la calidad y mejoramiento continuo del mismo



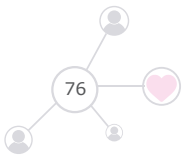
Fuente: SACI, 2020. Pregunta 3 percepción Egresados

El 52,87% de los egresados respondió que están de acuerdo en que La UNAD y el programa ofrecen diferentes estrategias de apoyo, para la vinculación laboral de los egresados.

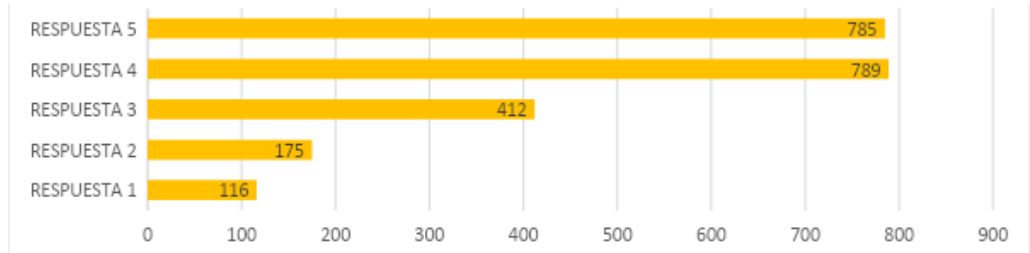


Fuente: SACI, 2020. pregunta 4 de percepción



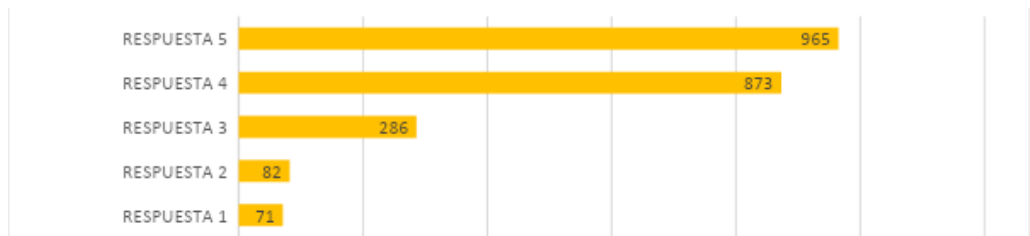


El 69,12% de los egresados están de acuerdo que los egresados del programa se consideran un actor importante en la toma de decisiones y en la vida universitaria.



Fuente: SACI, 2020. pregunta 7 de percepción

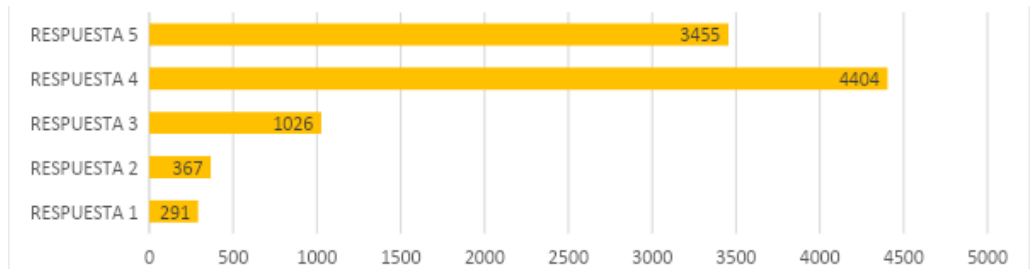
El 80,72 % de los egresados están de acuerdo que el programa académico es actualizado y responde a las necesidades y problemas del contexto.



Fuente: SACI, 2020 Pregunta 9 de percepción

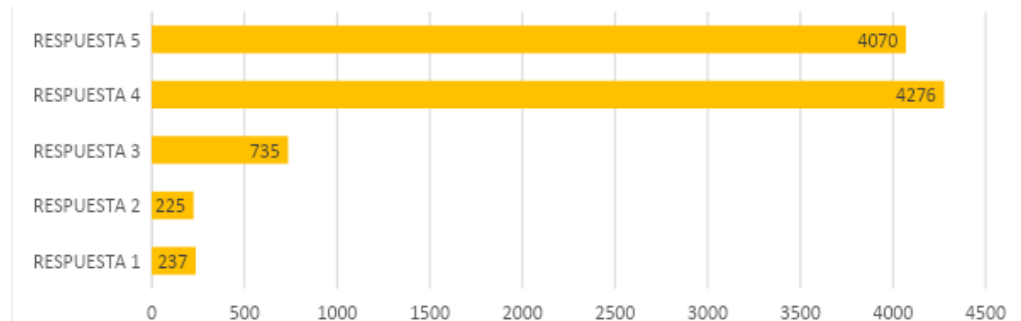
Con relación a la percepción de los estudiantes:

El 82,35% de los estudiantes están de acuerdo con los recursos bibliográficos y educativos digitales, discriminados por las diferentes áreas de conocimiento con que dispone el programa, son adecuados, actualizados y suficientes.



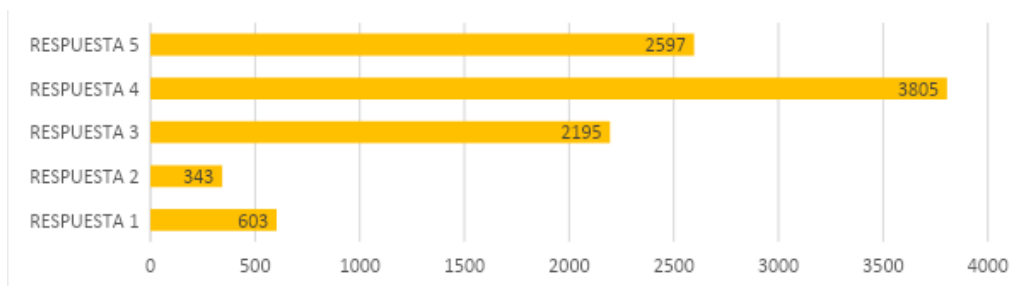
Fuente: SACI, 2020. Percepción estudiantes material bibliográfico suficiente y actualizado

El 87,45% de los estudiantes están de acuerdo el programa utiliza adecuadamente las tecnologías de la información y la comunicación para el desarrollo del proceso de interacción: tutor-estudiante.



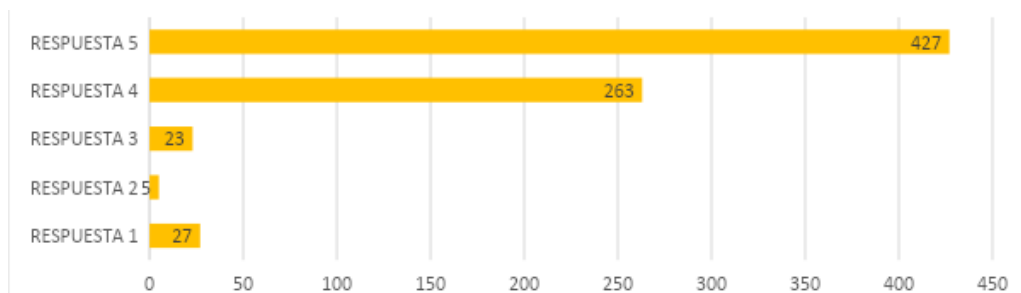
Fuente: SACI, 2020. Interacción tutor estudiante

El 67,08 de los estudiantes están de acuerdo en que los laboratorios que soportan el proceso de aprendizaje en el programa son suficientes.

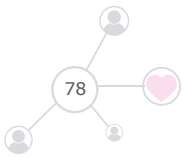


Fuente: SACI, 2020. Laboratorios suficientes

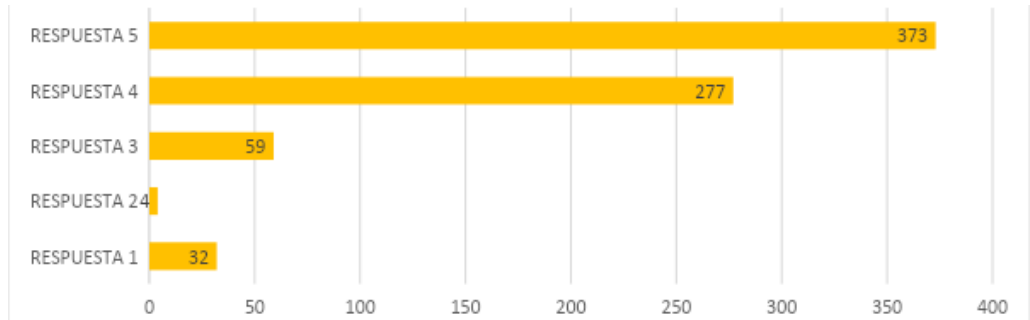
En la percepción del Sector Productivo podemos ver: El 92,61% de los encuestados del sector productivo están de acuerdo el programa es relevante académicamente y responde a las necesidades locales, regionales, nacionales e internacionales.



Fuente: SACI, 2020. El programa es relevante y responde a las necesidades locales, regionales, nacionales e internacionales

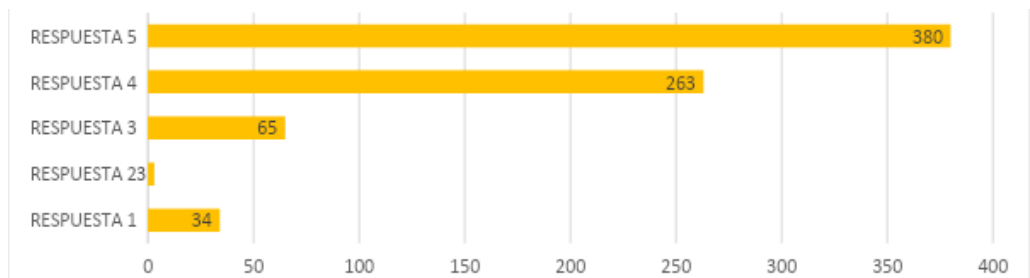


El 87,24% están de acuerdo que el desempeño del egresado en la empresa es de calidad y evidencia una buena formación que le brindó el programa.



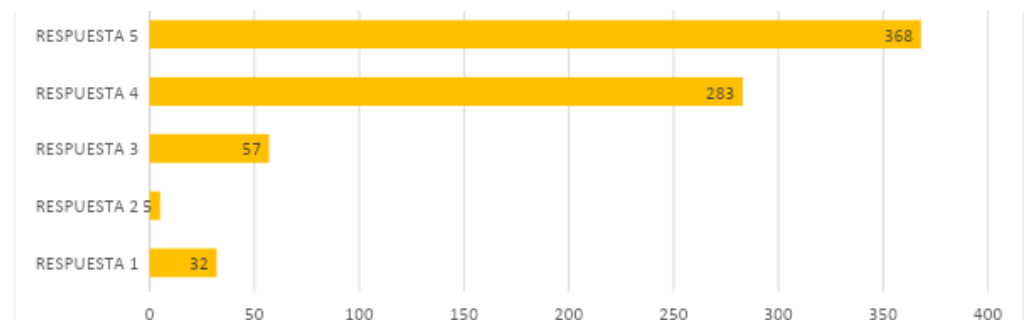
Fuente: SACI, 2020

El 86,30% están de acuerdo con la función que cumple el egresado de la UNAD en la empresa/organización, corresponde con su perfil profesional.



Fuente: SACI, 2020. Función del egresado en el medio

El 87,38 % de los encuestados dentro del sector productivo están de acuerdo en que el desempeño de los egresados evidencia la pertinencia, calidad y veracidad en la promoción de programas por parte de la UNAD.



Fuente: SACI, 2020. El desempeño del egresado evidencia pertinencia, calidad y veracidad

## Análisis de resultados

La experiencia del Sistema de Aseguramiento de la Calidad Integral de programas y servicios en la VISAE, permitido describir los elementos que componen la percepción de los estudiantes, egresados y sector productivo, en los cuales, podemos evidenciar la interacción con el medio social y académico, para determinar su influencia positiva en el entorno y contribución con su naturaleza misional en el aseguramiento de la calidad de los programas y su proyección social.

En el mismo sentido, se evidencia la implementación de políticas y estrategias relacionadas con el aprendizaje, como un proceso de construcción de conocimiento, contemplando reflexión sistemática a partir de la vinculación entre teoría y experiencia pedagógica a la luz de la naturaleza de la modalidad de educación abierta y a distancia.

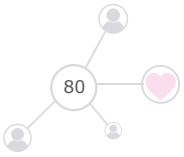
En los resultados del ejercicio de autoevaluación muestran y evidencian que la UNAD cuenta con la suficiencia en bibliotecas, escenarios de práctica, recursos informáticos equipos audiovisuales, computadores, recursos educativos digitales, recursos de apoyo especializado y demás recursos bibliográficos y tecnológicos adecuados a la naturaleza de la modalidad de educación abierta y a distancia.

También se encuentra, que existe coherencia entre la política para el diseño académico de cursos y contenidos didácticos con respecto a los cursos que se encuentran en la oferta académica de la UNAD, desde la naturaleza de la modalidad de educación abierta y a distancia. Cabe resaltar, que los representantes y miembros del Sector productivo están de acuerdo en que, el desempeño de los egresados evidencia la pertinencia, calidad y veracidad con respecto a lo que se promociona y forma en los diferentes programas académicos por parte de la UNAD.

En conclusión, es importante resaltar que, en el proceso de sistematización realizado sobre la información recolectada en el año 2020 con las 24 autoevaluaciones, se observó un marcado progreso en la apropiación de la cultura de la calidad, la cual se reflejó en los resultados de la percepción sobre las condiciones de calidad que los programas implementan con sus prácticas formativas, y de esa manera, brindan a la sociedad egresados competentes y pertinentes para el desarrollo del país.

## BIBLIOGRAFÍA

Acuña-Acuña, J. (2012). Modelo de gestión de calidad académica para la educación superior. A model for quality management in higher education. Revista Electrónica Calidad En La Educación Superior, 3(1), 157-184. ht-



[tps://doi.org/10.22458/caes.v3i1.438](https://doi.org/10.22458/caes.v3i1.438)

Acevedo-Zapata, S. (2018). Lineamiento sobre tecnologías de comunicación para educación inclusiva en universidades públicas. *EDMETIC, Revista de Educación Mediática y TIC*, 7(1), 124-150. <https://doi.org/10.21071/edmetic.v7i1.10473>

Álvarez-Muñoz, P., & Pérez-Montoro, M. (2016). Políticas científicas públicas en Latinoamérica: el caso de Ecuador y Colombia. *Profesional De La Información*, 25(5), 758-766. <https://doi.org/10.3145/epi.2016.sep.06>

Lago de Vergara, D., Gamoba-Suárez, A., y Montes-Miranda, A. (2014). Calidad de la educación superior. *Saber, Ciencia Y Libertad*, 9(1), 157-170. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2014v9n1.2006>

Marciniak, R., & Gairín-Sallán, J. (2017)a. Dimensiones de evaluación de calidad de educación virtual: revisión de modelos referentes. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 21(1), 217-238. <https://doi.org/10.5944/ried.21.1.16182>

Marciniak, R., & Gairín-Sallán, J. (2017)b. Un modelo para la autoevaluación de la calidad de programas de educación universitaria virtual. *Revista De Educación A Distancia (RED)*, (54). <https://doi.org/10.6018/red/54/2> Francisco, J. (2012). Calidad en entornos virtuales de aprendizaje. *Compendium*, (29). <https://bit.ly/2SNL6Sz>.

Román, M., & Murillo, F. J. (2016). La Evaluación del Desempeño Docente: Objeto de Disputa y Fuente de Oportunidades en el Campo Educativo. *Revista Iberoamericana De Evaluación Educativa*, 1(2). <https://revistas.uam.es/riee/article/view/4662>

Toca, A. Acevedo, S. y Sánchez, N. (2020). Educación inclusiva: propuesta para instituciones de educación superior con modelo virtual. Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO. Disponible en: [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/11235/Libro\\_Educacion%20inclusiva:%20propuesta%20para%20instituciones%20de%20educacion%20superior%20con%20modelo%20virtual\\_2020.pdf?sequence=1](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/11235/Libro_Educacion%20inclusiva:%20propuesta%20para%20instituciones%20de%20educacion%20superior%20con%20modelo%20virtual_2020.pdf?sequence=1)