

ELABORACIÓN DE INDICADORES DE EVALUACIÓN PARA EL AREA DE EXTENSIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA.

Sandra Carboni – Fabian Delicio

Introduccion

La evaluación de la calidad se puede realizar desde un punto de vista interno, una auto evaluación, que tenga por objetivo medir la eficiencia y la eficacia de cada área de la Unidad Académica.

Cualquier objetivo de calidad puede ser visto desde su mérito intrínseco o desde su valor extrínseco. Desde este punto de vista la calidad se puede entender en dos dimensiones:

como valor intrínseco de algo. Mérito, excelencia, virtud.

como valor extrínseco de algo: rendimiento, eficacia, utilidad.

La noción de calidad de la educación, se puede entender en los siguientes sentidos:

Como valor intrínseco de los fines educativos,

Como eficiencia de los procesos de formación,

Como pertinencia social de los resultados de los procesos educativos,

Como expresión de conductas y creencias que una sociedad considera adecuados para afirmar su identidad y realizar sus objetivos históricos.

Son necesarios ciertos criterios generales para evaluar y también se necesita definir los contextos históricos y sociales dentro de los que evaluamos.

Se puede anticipar dos criterios:

1º lo que nos interesa evaluar son las acciones, los procesos, los resultados de los actores individuales y colectivos que intervienen en las instituciones de educación superior.

2º los principios según los cuales vamos a evaluar depende al mismo tiempo de valores universales y de los contextos históricos y sociales en los cuales intervienen las instituciones y los individuos.

Existen una variedad de principios y teorías que se podrían tomar en

cuenta en la evaluación de las universidades. El evaluador debe primero construir el marco teórico desde el cual elabora los criterios de evaluación.

Este sería en resumen el conjunto de elementos a considerar en los criterios teóricos.

- los valores universales de la Humanidad,
- los fines de la educación superior,
- los valores que definen la misión de cada institución,
- las orientaciones que surgen de los proyectos colectivos en cada país o sociedad,

Los criterios epistemológicos que surgen del pensamiento científico.

Si el instrumento de análisis (en este caso los criterios de evaluación) tiene que ser adecuado a su objeto (como en todo trabajo científico), en este caso es claro que conviene, metodológicamente, poner el acento en el rendimiento.

Si se trata de comparar o juzgar de acuerdo a criterios universales compartidos es preferible recurrir a la noción de rendimiento. Este concepto cubre dos aspectos: la eficiencia o rendimiento interno de una institución, y la eficacia o rendimiento externo, o pertinencia social. La idea de rendimiento se aplica entonces para analizar los procesos y los resultados.

Cuando se desea evaluar internamente un área, se busca evaluar los impactos, los resultados, los procedimientos, pero también los objetivos y las finalidades de la universidad. La evaluación interna tiene un criterio estratégico a fin de determinar la pertinencia de la labor realizada.

La evaluación de la calidad es esencial para la universidad: para su legitimación, para sus estrategias de acción, para la honestidad intelectual de su misión. Consideramos a la evaluación como un instrumento de formación de intelectuales, profesionales, de formación para la comunidad, de respuesta a una misión de la sociedad. En esencia la evaluación tiene un carácter formativo. Expresa que el fin de toda evaluación no es controlar a los actores, sino ayudar al éxito de la acción. Reconoce una pertinencia social a la evaluación.

En definitiva la evaluación es la etapa final de todo proceso de

planeación. Proceso este que comienza con la definición de la misión y el establecimientos de una serie de objetivos adecuados.

La Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (UNMDP), ha establecido como misión para la Secretaria de Extensión:

“la formulación, coordinación y supervisión de actividades dirigidas a los sectores empresariales públicos y a las actividades privadas sin fines de lucro, con el fin de capacitar a los mismos en las diferentes áreas del conocimiento,”...” así como las tareas de Coordinación y Supervisión de la Transferencia al medio”.

La misma se encarga de articular y mejorar la transferencia, como asistencia técnica y servicio, brindando al medio, los conocimientos generados en la Facultad y de sistematizar la oferta de capacitación. Esta prestación de servicios por parte de la Facultad, busca elevar la eficiencia y eficacia de los entes públicos, las empresas y organizaciones privadas.

La Facultad para llevar a cabo sus servicios pone a disposición su plantel docente y la capacidad de su cuerpo de investigadores. Para este fin realizó una importante inversión de recursos para capacitar a los docentes, en las técnicas pedagógicas adecuadas para realizar con éxito un proceso de enseñanza - aprendizaje, con adultos que poseían diversos grados de educación.

Para la evaluación interna de un área como puede ser en nuestro caso, la Secretaria de Extensión Universitaria de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, es necesario elaborar una serie de indicadores que tengan por finalidad evaluar estratégicamente al área, analizar la evolución en el tiempo de la misma y la pertinencia social de su labor.

Para evaluar la eficiencia y la pertinencias de las actividades de extensión la utilización de indicadores y la confección de un tablero de mando resulta necesario.

Cuadro de Mando aplicado al área de Extensión

El enfoque sistémico obliga a pensar menos en herramientas aisladas y más en interrelación y sinergia, menos en procesos lineales y más en realimentación. Menos en las partes y más en los vínculos entre las partes.

El enfoque sistémico aplicado al Control de Gestión implica que éste debe ser integrador. Prever los efectos directos e indirectos y considerara las consecuencias para el sistema en cuestión y para los que lo rodean.

Las organizaciones, en nuestro caso las instituciones del SES necesitan contar con un instrumento que les comunique como se está ejecutando el presupuesto, y también necesitan contar con otro instrumento que les comunique como están siendo ejecutadas las estrategias

¿Qué es el Tablero de comando?

Es una metodología que permite implementar la visión y la estrategia de una organización a partir de un conjunto de medidas de actuación.

La matriz del Tablero de Comando es un marco adecuado para ayudar a conocer cómo se hace realidad la implementación de la estrategia, de que modo alcanzamos los objetivos, como se miden los logros, de que manera se influye para lograrlos y con que plan de acción es que se logran.

Es común leer el axioma: “lo que no se mide no se logra”. Pero a pesar de esto, rara vez se piensa en la medición como parte de la estrategia.

Una de las ventajas primordiales de esta metodología es que no sólo se evalúa la perspectiva financiera sino que se consideran a todas simultáneamente, identificando las relaciones entre ellas.

De esta forma es posible establecer una cadena causa-efecto que permita tomar las iniciativas necesarias.

La perspectiva financiera: en este caso los indicadores por tratarse de una institución del estado que recibe su financiamiento del Tesoro Nacional, no calcula indicadores de rendimiento. Pero si es posible identificar los fondos que se logran a partir de los distintos convenios en ejecución y que constituyen para la Unidad Ejecutora una fuente de financiamiento propia, fuente 12.

La perspectiva cliente Satisfacción de clientes reclamos no resueltos retención de clientes

Perspectiva procesos Se define la cadena de valor de los procesos para entregar a los clientes las soluciones a sus necesidades.

La perspectiva crecimiento y aprendizaje: Se obtienen los inductores necesarios para lograr los resultados de las anteriores perspectivas. Se miden las capacidades de los empleados, las capacidades de los sistemas de información, el clima organizacional y las iniciativas del personal

Componentes de un Tablero de Comando.

El tablero debe contar la historia de las estrategias de la organización, tanto la estrategia como su fundamento.

Con esto se quiere decir que el Tablero de comando es más que una lista de indicadores agrupados en financieros y no financieros.

Es la representación de la estrategia de la organización a través de objetivos claramente encadenados entre sí y medidos con los indicadores de desempeño, sujetos al logro de compromisos determinados y respaldados por un conjunto de proyectos.

El proceso del Tablero es un proceso de diálogo y comunicación para toda la Organización. No es un fin en si mismo sino que el fin es el aprendizaje a través del diálogo y la comunicación en toda la organización. De hecho todos los participantes deben ver su aporte a la estrategia a través de los resultados del Tablero, así se logrará mayor motivación y compromiso.

Ventajas de desarrollar un Tablero de Control Estratégico

El Cuadro de mando describe la visión de futuro de la organización para toda la organización. Clarifica los objetivos estratégicos y ayuda a crear un entendimiento compartido entre los miembros de la organización.

Proporciona un modelo holístico de la estrategia que permite a todos los participantes ver como contribuyen al logro de los objetivos propuestos.

Sirve para focalizar los esfuerzos de cambio. Si identificamos los objetivos y las medidas correctas, entonces es probable que se de una exitosa implementación. De lo contrario, las inversiones y las iniciativas se pueden perder.

1. Resultados de la extensión	INDICADORES	NIVEL	AREA DE CONTROL	Periodo Año anterior	Prom. últimos 5 años
Escuela de Negocios y Transferencia	Cantidad de cursos de capacitación realizados, dividido en: empresas privadas, administración pública, y abiertos a la comunidad		Secretaría de Extensión	Anual	
	Cantidad de asesoramientos técnicos realizados (a empresas privadas, administración pública)	Estratégico	Secretaría de Extensión	Anual	
	Evolución de la demanda de servicios por parte de empresas y organismos públicos	Estratégico	Secretaría de Extensión	Anual	
	Ingresos derivados de la actividad de la ENyT	Estratégico	Secretaría de Coordinación	Anual	
Culturales	Cantidad de actividades culturales realizadas en el periodo por tipo de actividad	Estratégico	Secretaría de Extensión	Anual	
Pasantías	Cantidad de alumnos afectados a pasantías/cantidad de alumnos de la FCEyS	Estratégico	Secretaría de Extensión	Anual	
	Cantidad de alumnos afectados a pasantías su evolución anual	Estratégico	Secretaría de Extensión	Anual	
	Cantidad de convenios evolución	Estratégico	Secretaría de Extensión	Anual	
2. Procesos					
1. Personal afectado a la extensión					
	Cantidad de docentes afectados a la extensión	Gerencial	Secretaría de Extensión	Anual	
	Cantidad de docentes que dictaron cursos	Gerencial	Secretaría de Extensión	Sem	
	Cantidad de docentes que dictaron cursos/cantidad de docentes afectados a la extensión.	Gerencial	Secretaría de Extensión	Sem	
	Cantidad de docentes que realizaron tareas de asesoramiento técnico	Gerencial	Secretaría de Extensión	Sem	
	Cantidad de horas destinadas a extensión por proyecto o programa	Gerencial	Secretaría de Extensión	Sem	

2. Infraestructura					
Equipos	Equipamiento destinado a extensión	Operativo	Area de Planeamiento	Sem	
Espacios destinados a la extensión	Superficie destinada a extensión	Operativo	Secretaria de Coordinación	Sem	
Recursos financieros	Presupuesto destinado a extensión	Operativo	Sistema de Presupuesto	Sem	

Conclusiones

Se habla de evaluar la calidad pero esta noción tiene varios sentidos. La idea de calidad nos remite a valores o características intrínsecas de la institución.

La noción de calidad, derivada del mundo industrial, remite a “valor agregado”, y “capital humano” incorporado a cada estudiante, al “producto útil” para el mercado, “calidad total” implica cero defecto, pero bajo esta perspectiva se reduce la función de la universidad a criterios muy estrechos.

En la evaluación de las universidades se puede hablar de calidad en el sentido del “valor intrínseco” o “mérito” de las institución (sus fines, actividades y resultados) o se puede hablar de calidad en el sentido del reconocimiento o la eficiencia social del producto (graduado, trabajos de investigación, servicios, etc.). A las instituciones les interesa la calidad en ambos sentidos. El Cuadro de Mando del área de Extensión permite medir la eficacia, analizar el funcionamiento, los logros, los aportes reales de la Universidad a la sociedad.

Bibliografía:

APOCADA, P.; LOBATO, C. (Eds.) Calidad en la universidad: orientación y evaluación, Laertes, Barcelona.

MORA RUIZ, J. G. (1991) Calidad y rendimiento en las instituciones universitarias, Consejo de Universidades, Madrid.

PEREZ LINDO, A. (1993) Teoría y evaluación de la Educación Superior, Aique, Buenos Aires.

BRENNAN, J; de VRIES, P; WILLAMS, R. (Eds.) (1997) Standards and Quality in Higher Education, Jessica kingsley, Londres.

Pérez Lindo A.,. (1971) Teoría y Evaluación de la Educación Superior Aique Grupo Editor, Bs As

Cohen E. Y Franco L. (1995) Evaluación de Proyectos Sociales –Editorial Siglo XXI.