

ARTÍCULO ORIGINAL

Impacto de la pandemia en procesos de autoevaluación institucional. Experiencia Paraguay

Impact of the pandemic on institutional self-assessment processes. Paraguayan experience

María Bernarda Cuellar Garay¹

<https://orcid.org/0000-0003-3681-1836>

¹ Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior. Asunción, Paraguay. E-mail: gerenciadeproyectos@aneaes.gov.py

María Isabel Patiño²

<https://orcid.org/0000-0002-8119-2440>

² Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior. Asunción, Paraguay. E-mail: mpatino@aneaes.gov.py

Oscar Ygnacio Parra Trepowski³

<https://orcid.org/0000-0002-4922-3374>

³ Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior. E-mail: oparra@aneaes.gov.py

Autor para correspondencia: gerenciadeproyectos@aneaes.gov.py

Conflicto de Interés: Ninguna.

Contribución de los autores: Todos los autores han contribuido de forma activa en todos los procesos de elaboración del manuscrito.

Recibido: 26/04/2022; aprobado: 02/09/2022.



Este es un artículo publicado en acceso abierto bajo una Licencia Creative Commons.

Resumen: El artículo recoge los resultados de una investigación realizada con el objetivo de analizar el impacto de la pandemia en el proceso de autoevaluación institucional. La autoevaluación es una de las etapas del proceso de evaluación institucional impulsada por la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (ANEAES) de Paraguay, como mecanismo para asegurar la calidad de las instituciones de educación superior en el país. La investigación es con enfoque mixto, con un diseño de triangulación concurrente, de nivel descriptivo y corte transversal. Para la recolección de la información se recurrió a la técnica de la entrevista y la encuesta. La población objeto estuvo conformado por los gestores y miembros de la comunidad académica de 16 instituciones, universidades e institutos superiores. La muestra se realizó a través de la técnica de muestro intencionado. Para las entrevistas se seleccionó a directivos institucionales y, para la aplicación cuestionario tipo Likert, se seleccionó a todos los miembros de los Comités de Autoevaluación Institucional, que se conformaron para llevar adelante este proceso. Los resultados dan muestras del impacto de la pandemia en los procesos de gestión, planificación, participación en la autoevaluación, así como en el estado emocional de los diferentes actores institucionales.

Palabras clave: Autoevaluación institucional, calidad, pandemia, educación superior.

Abstract: This article collects the results of an investigation carried out with the aim of analyzing the impact of the pandemic on the process of institutional self-assessment. This process is one of the stages of the institutional evaluation promoted by the National Agency for Evaluation and Accreditation of Higher Education (ANEAES) of Paraguay as a mechanism to ensure the quality of higher education institutions in the country. The research is a mixed approach, with a concurrent triangulation design, descriptive level and cross section. For the collection of information, the technique of interview and survey was used. The population was made up of the managers and members of the academic community of the 16 institutions, universities and higher institutes that participated in the evaluation. The sample was made through the intentional sampling technique. For the interviews, institutional directors were selected and, for the application of a Likert-type questionnaire, all the members of the Institutional Self-Assessment Committees were selected, which were formed to carry out this process. The results show the impact of the pandemic on the processes of management, planning, participation in self-assessment, as well as on the emotional state of the different institutional actors.

Keywords: Institutional self-assessment, quality, pandemic, higher education.

INTRODUCCIÓN

En el Paraguay el proceso de evaluación de la calidad en la educación superior es impulsado por la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior - ANEAES, de acuerdo a lo establecido en su ley de creación.

La evaluación institucional es uno de los mecanismos implementados para asegurar la calidad en las instituciones de educación superior. Asegurar calidad es aplicar diversos mecanismos que permiten controlar, garantizar y promover la calidad de las instituciones de educación superior (Lemetric y Mena, 2012).

En ese marco, la ANEAES, ha desarrollado el mecanismo de evaluación y acreditación institucional con el propósito de propiciar el aseguramiento de la calidad en la educación superior y, que ha representado un importante avance hacia la mejora de la calidad de las instituciones, más aún en escenarios tan complejos como lo es el sistema de educación superior en el Paraguay.

Este gran desafío, se ha multiplicado exponencialmente debido a que, apenas se iniciaba la autoevaluación institucional, primera etapa del proceso evaluativo, con fines diagnósticos, en las universidades e instituciones superiores de carácter público, se declara Pandemia por el COVID 19, situación sanitaria que ha requerido de las instituciones un cambio paradigmático en sus procesos de gestión.

En este complicado contexto sanitario, se fueron desarrollando los procesos de autoevaluación institucional, que culminaron con la entrega de los respectivos Informes de Autoevaluación, con sus anexos respaldatorios y el Plan de Mejora resultado de la identificación de las debilidades que merecen ser atendidas. Atendiendo que un proceso de autoevaluación requiere sobre todo participación de los diferentes estamentos institucionales, compromiso, planificación y organización, revisión y análisis de los documentos documentos, aplicación de encuestas y realización de entrevistas a los distintos actores institucionales y a aquellos vinculados con la institución, se consideró pertinente realizar esta investigación con el objetivo de analizar el impacto de la pandemia en este proceso de autoevaluación institucional.

Perspectiva teórica

La evaluación institucional como mecanismo de aseguramiento de la calidad

“El interés del Estado en la evaluación de la calidad es la obligación constitucional de asegurar la calidad de la educación y la rendición de cuentas del dinero invertido en las instituciones de educación superior.” (Robledo, 2017).

Considerando su aplicación en los sistemas nacionales de educación superior de cada país, el aseguramiento de la calidad conlleva la colaboración permanente entre el Estado y las instituciones para el desarrollo del sistema y el cumplimiento de la misión en el ámbito del desarrollo científico y tecnológico, y la formación de los cuadros científicos, profesionales y técnicos que la sociedad requiere. El aseguramiento de la calidad hace posible ser más eficientes en el uso de los recursos y entregar un servicio que dé garantías a la sociedad. El estado debe, entre otras cosas, apoyar el desarrollo del sistema con visión a largo plazo, velar por los intereses de los ciudadanos y ser garante de las acciones que propendan a ese fin. A las instituciones les corresponde evaluarse de manera continua en todas sus funciones, generando innovación, en el marco de la libertad de enseñanza y autonomía que les concede el país (González y Espinoza, 2009).

De esta forma, el aseguramiento de la calidad se ha constituido en una política de Estado que busca precautelar los intereses de la sociedad en términos de asegurar la calidad de la formación de los profesionales para su desarrollo personal y el de la sociedad en la que se desenvuelven y que son impartidas por las instituciones de educación superior.

La aplicación continua de los mecanismos de aseguramiento de la calidad en los sistemas de educación superior permite observar resultados, efectos e impactos de su aplicación en las instituciones, en las agencias de aseguramiento de la calidad y en la relación de ambas con el Estado, como ente regulador del sistema, impactando de esta forma en el medio social y económico (Robledo, 2017).

Cuando se diseña un sistema de evaluación externa de la calidad, se deben tomar varias decisiones. Una de ellas es a qué nivel se realizará la evaluación. Esto depende del propósito. ¿Se la quiere para la acreditación institucional? ¿Para verificar la manera en que se asegura la calidad? ¿O se desea penetrar más profundamente en la organización y obtener aportes y respuestas? Está claro que cada elección tendrá sus propias ventajas y desventajas (Vroeijenstijn, 1995).

La evaluación institucional puede realizarse para acreditar. En ese caso se podrá utilizar un procedimiento de evaluación ligero. Los requerimientos o estándares mínimos serán formulados fuera de la institución. En algunos casos será posible tomar en cuenta el desempeño en el pasado, pero la mayor parte de la gente mirará las condiciones para ser una institución de educación superior real. Dadas las condiciones impuestas, ¿podemos esperar calidad de esa institución de educación superior? En este sentido, los aspectos importantes para ser evaluados son:

- La declaración de misión. ¿Está dentro de los valores esperados en educación superior?
- Selección de personal y sus calificaciones.
- Número de facultades y la variedad de los programas ofrecidos.
- Instalaciones.
- El mecanismo interno para garantizar la calidad.

La Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior – ANEAES - en el marco de los procesos de aseguramiento de la calidad, propone un modelo evaluativo basado en el modelo CIPP desarrollado por Stufflebeam (1971) que se estructura básicamente en cuatro elementos que conforman sus siglas: la evaluación del contexto, la evaluación de entrada, la evaluación del proceso y la evaluación del producto, enmarcado en un enfoque sistémico.

La evaluación institucional es uno de los mecanismos que la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior – ANEAES, implementa en el marco de su política de aseguramiento de la calidad de la educación superior en el Paraguay.

La autoevaluación institucional

Como se ha debatido en diferentes niveles, la evaluación institucional, en el contexto de la educación superior, tiene varios fines, entre ellos el mejoramiento continuo de la gestión orientado al cumplimiento de la misión y propósitos institucionales y, la acreditación. Al respecto, varios autores refieren sobre el tema, presentado diferentes perspectivas, pero con caracteres comunes.

Al respecto, Fernández Larrea (2014) señala que “la evaluación institucional busca por, sobre todo, contextualizar el desarrollo institucional en el medio socioeconómico, desarrollar la identidad del proyecto educativo y centrarse sobre la mejora de la oferta educativa” (p.77). Proceso que, según el autor, requiere la reflexión participativa y contextualizada de las actividades que se desarrollan en la institución.

Por su parte, Vigo Cuza (2014) señala que el carácter participativo de la autoevaluación, implica representatividad de los agentes y agencias relacionados con las instituciones de educación superior. Asimismo, dejan en claro que la mejora continua en busca de la excelencia universitaria, requiere un alto sentido de autocrítica y un genuino de todos los miembros de compromiso de todos.

En esa misma línea, Aiello (2005, p.59) define a la evaluación institucional como “un proceso de carácter constructivo, participativo y consensuado, que implica una práctica permanente y sistemática para detectar los nudos problemáticos y los aspectos positivos del quehacer institucional”

Asimismo, Peña Chamorro, Almuiñas Rivero, y Galarza López (2018) afirman que el proceso de autoevaluación requiere de las instituciones un fuerte consenso y compromiso de los actores implicados para orientar y apoyar el desarrollo, construcción y consolidación de la cultura del autoexamen, orientada a prevenir errores y reducir costos derivados de la adopción de medidas correctivas, de ahí su carácter proactivo (p.21).

Igualmente, Vivas et al (2018), señalan algunas condiciones institucionales necesarias para que el proceso de autoevaluación tenga éxito, destacando fundamentalmente el compromiso, y liderazgo de las autoridades con el proceso, demostrando un adecuado nivel de autocrítica.

Desde estas aseveraciones se puede destacar que en la evaluación institucional es fundamental:

- La participación de todos los actores educativos
- El consenso de todos los estamentos.

- La contextualización del proceso, lo que implica que no debe desconectarse de la realidad institucional.
- Fuerte compromiso institucional en la búsqueda de la calidad.
- El desarrollo de la identidad institucional

Se rescata principalmente que la participación y el consenso de todos los estamentos institucionales son cruciales para el desarrollo de un proceso evaluativo claro, transparente y objetivo.

La Autoevaluación Institucional. Perspectiva de algunas Agencias de Acreditación

En la línea de los procesos de autoevaluación institucional desarrollado por distintas agencias o comisiones de acreditación de la calidad de la educación superior de diferentes países, los modelos y mecanismos implementados, se enmarcan en sus normativas legales y procedimientos establecidos por las instituciones o agencias responsables de estos procesos.

En Argentina, Art. 44º de la Ley de Educación Superior se establece que “las instituciones universitarias deberán asegurar el funcionamiento de instancias internas de evaluación institucional, que tendrán por objeto analizar los logros y dificultades en el cumplimiento de sus funciones, así como sugerir medidas para su mejoramiento”

Asimismo, en Panamá La Ley 30/2006, Que crea el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria, en su Art. 11 señala que, para la incorporación de las universidades oficiales y particulares al referido sistema, deberán contar con unidades internas de evaluación que aseguren el cumplimiento de dicho proceso. En esa línea, en el Documento N° 2. “Proceso de Autoevaluación Institucional Universitaria”, aprobado por el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá (CONEAUPA), señala que la autoevaluación requiere del compromiso de cada uno de los actores de la comunidad universitaria y la creación de la Unidad Técnica de Evaluación (UTE). Esta unidad deberá contar con el respaldo institucional traducido en apoyo de las autoridades en cuanto a la dotación de recursos humanos y financieros. Además, se debe crear un ambiente favorable para el análisis, la crítica, la participación y la implementación de propuestas de cambio que resulten de este proceso, de manera que los proyectos de mejora se articulen al plan estratégico de la universidad.

Por su parte, el Consejo Nacional de Acreditación – CNA – Chile, señala que la autoevaluación institucional requiere el compromiso activo de las máximas autoridades de la institución, así como la designación de un(a) coordinador(a) con experiencia institucional y académica para la conducción del proceso.

En esa línea, el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (2020) del Perú, establece ciertas condiciones institucionales para fortalecer el proceso de autoevaluación, entre las que se encuentra la:

- Decisión institucional y compromisos para implementar la autoevaluación.
- Previsión de tiempo y espacios para el aprendizaje colaborativo.
- Disposición al diálogo, valorando la diversidad como oportunidad para el desarrollo institucional.
- Disposición para el acceso a la información necesaria para la toma de decisiones.

En el Paraguay, la ANEAES, la agencia responsable de evaluar y, en su caso acreditar la calidad académica de las instituciones de educación superior Art. 22 de la Ley ANEAES, (2003)

señala que la autoevaluación es un proceso que requiere el compromiso y colaboración de todos los miembros de la institución y, que demanda la necesidad de contar con un ambiente institucional favorable para llevar adelante y con éxito el proceso. En ese marco, plantea en los documentos orientadores, específicamente en la Guía de Autoevaluación Institucional, que la institución deberá generar condiciones fundamentales de contexto para la evaluación, entre las que explicita:

- El compromiso y liderazgo efectivo de las autoridades institucionales, a fin de establecer un clima de confianza, priorizar y dar carácter institucional al proceso.
- Garantizar el acceso a la información y disponer los recursos para el sostenimiento de la evaluación.
- Contar con una Instancia Técnica de Evaluación debidamente formalizada, de carácter permanente, a cargo del aseguramiento de la calidad institucional, que asesore y apoye al Comité de Autoevaluación Institucional.
- Contar con un Comité de Autoevaluación Institucional, como instancia responsable de llevar adelante el proceso.
- En caso que la institución cuente con sedes, campus o filiales, deberá constituir subcomités de autoevaluación por sedes, campus y /o filiales.
- Contar con un plan de comunicación interna, fluida y continua, que permita la sensibilización de la comunidad educativa con la evaluación, la socialización de la información, la participación de toda la comunidad en el proceso y la validación de los resultados.
- Disponer de información sistematizada y actualizada. (ANEAES, Guía de Autoevaluación Institucional, p.11).

Como se puede observar, las instituciones responsables de impulsar la mejora de la calidad de la educación superior por medios de distintos mecanismos de aseguramiento de la calidad, toman en consideración todos estos factores que inciden en los procesos de autoevaluación y bajan las líneas buscando garantizar las condiciones institucionales para que el proceso se realice en las condiciones requeridas.

METODOLOGÍA

La investigación está enmarcada en el enfoque mixto, proceso, en que de acuerdo a Barrantes (2014) se recolecta, analiza y vierte datos cuantitativos y cualitativos; con un diseño de triangulación concurrente, nivel descriptivo y corte transversal. Para la recolección de la información se recurrió a la técnica de la entrevista y la encuesta, utilizando como instrumentos un guion de entrevista y un cuestionario tipo Likert, este último pasó por un riguroso proceso de validación por juicios de expertos, conformados por cinco expertos evaluadores Internacionales procedentes de Panamá, Chile y Uruguay y, dos expertos evaluadores nacionales, y su fiabilidad fue confirmado a través del índice de Alfa de Crombach, que dio por resultado una confiabilidad de 0,95.

La escala tipo Likert analizó cuatro dimensiones: gestión del proceso de autoevaluación, factores que incidieron en el proceso, mecanismo para responder a los desafíos del proceso en el marco de la Pandemia y expectativas respecto a los procesos y resultados de la autoevaluación institucional.

El guion de la entrevista contempló cuatro preguntas amplias, relacionadas a las dimensiones de análisis abordadas en la escala, lo que permitió triangular la información cuantitativa (resultados de la encuesta) con la cualitativa (resultado de las entrevistas).

La población objeto estuvo conformado por los gestores y miembros de la comunidad académica de las 16 instituciones, universidades e institutos superiores, que desarrollaron procesos de autoevaluación institucional, durante la pandemia. La selección de la muestra se realizó a través de la técnica de muestro intencionado. Para las entrevistas se seleccionó a directivos institucionales y, para la aplicación cuestionario tipo Likert, se seleccionó a todos los miembros de los Comités de Autoevaluación Institucional, que se conformaron para llevar adelante este proceso.

Ambos instrumentos fueron aplicados vía formulario de Google, la escala fue respondida por un total de 132 participantes, miembros de los Comités de Autoevaluación Institucional de las diversas instituciones y el guion de entrevista fue respondido por las máximas autoridades o los representantes, de las 16 instituciones en proceso de evaluación.

El procesamiento de la información cuantitativa se realizó a través del programa informático Excel, el cual permitió calcular, obtener y resaltar información de relevancia para el estudio y, la información cualitativa se analizó a través del paquete informático Atlas Ti, lo que permitió establecer las categorías de análisis correspondientes.

RESULTADOS

En esta sección se presentan los resultados cuantitativos obtenidos a partir de la aplicación de la escala tipo Likert a los miembros de comités de autoevaluación y, los resultados cualitativos obtenido de las entrevistas realizadas a los directivos institucionales de las instituciones evaluadas, de acuerdo a cada una de las dimensiones analizadas.

En la tabla 1 se verifican los estadísticos descriptivos de tendencia central y de dispersión calculados en base a la puntuación asignada a las respuestas dadas por los respondientes y que están referidos a la gestión del proceso de autoevaluación institucional en tiempos de pandemia, tanto por ítems como el de la dimensión analizada en general.

En cuanto a los resultados generales de la dimensión, se puede observar que el promedio de las valoraciones dadas por el colectivo encuestado para la dimensión señalada es de 2,96. Esto es que, en promedio, los encuestados están **de acuerdo** con lo consultado en los distintos indicadores, que conforman la dimensión analizada; siendo la respuesta más frecuente (Moda) la opción **de acuerdo** que corresponde a la puntuación 3, al igual que la puntuación mediana que indica que un 50% de los encuestados eligieron una opción menor y el otro 50% eligen una opción mayor a dicho puntaje.

En cuanto a la variabilidad de los datos, a pesar de ser una variable ordinal, se ha calculado la varianza y la desviación estándar de las respuestas obtenidas, que permite afirmar que el 67% de puntajes obtenidos se encuentran en el intervalo: 2,01 a 3,91; arrojando un coeficiente de variación del 32,1% lo cual indica el porcentaje de variación con relación de los datos respecto a la media, lo que significa que hay una homogeneidad en las respuestas dadas por los encuestados.

Tabla 1. Gestión del proceso de autoevaluación institucional en tiempos de pandemia, según miembros de los comités de autoevaluación.

Indicadores	Estadísticos descriptivos					
	\bar{x}	\tilde{x}	\hat{x}	S^2	S	C.V
La planificación para la autoevaluación sufrió modificaciones como efecto de la pandemia	3,36	3	4	0,52	0,72	21,5%
La conformación de los comités y subcomités se modificó por causa de la pandemia.	2,55	2	2	0,93	0,96	37,8%
Se requirieron de cambios organizativos para poder continuar con el trabajo de autoevaluación institucional	3,18	3	4	0,75	0,86	21,1%
Se asignaron recursos especiales durante el tiempo de pandemia (acceso a internet, pago de horas extras, reconocimientos, etc.) para que el Comité de autoevaluación institucional pueda desarrollar su trabajo.	2,07	2	1	1,25	1,12	54,0%
Durante la pandemia se realizaron talleres de sensibilización con toda la comunidad educativa sobre la importancia de la autoevaluación.	2,72	3	3	0,71	0,84	31,0%
Los directivos apoyaron el proceso de autoevaluación respondiendo a los requerimientos del comité durante la pandemia.	3,36	3	4	0,55	0,75	22,2%
La recolección, análisis y procesamiento de la información se realizó con el rigor requerido a pesar de la pandemia	3,28	3	3	0,54	0,74	22,4%
Se aplicaron mecanismos de control para verificar los avances en el proceso de autoevaluación institucional durante el tiempo de pandemia.	3,19	3	3	0,48	0,70	21,7%
Medidas descriptivas generales	2,96	3	3	0,91	0,95	(32,1%)

\bar{x} = Promedio \tilde{x} = Mediana \hat{x} = Moda S^2 = Varianza S = Desviación estándar C.V = Coeficiente de variación

En la tabla 2 se puede observar los resultados de las entrevistas realizadas a directivos de las 16 instituciones participantes, referidos a la gestión del proceso de autoevaluación institucional en tiempos de pandemia, relacionadas con las dimensiones de análisis abordadas en las escalas, estableciéndose categorías de análisis, lo que permite ordenar la información de manera descriptiva

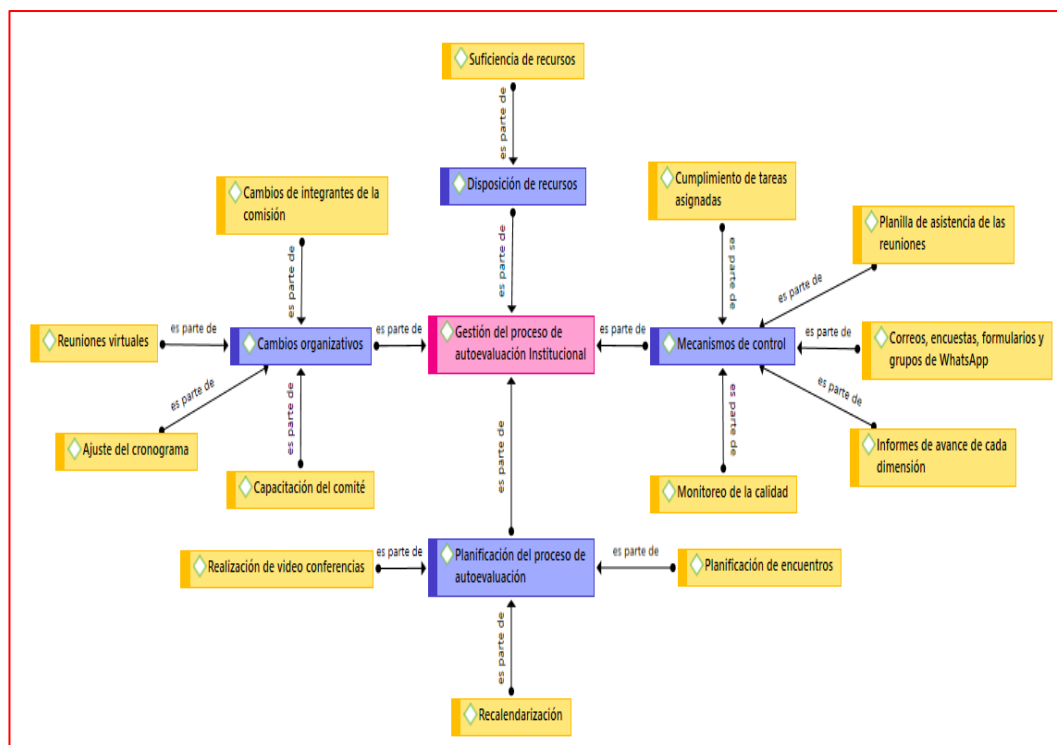
La figura 1 representa las redes semánticas que muestran las relaciones entre los conceptos sobre gestión del proceso de autoevaluación Institucional en tiempos de Pandemia, versados por los entrevistados, visibilizando las relaciones obtenidas del análisis de las categorías codificadas.

Del análisis de los resultados cualitativos y cuantitativos relacionados a la primera dimensión referida a la gestión del proceso de autoevaluación en tiempos de pandemia se puede resaltar que la emergencia sanitaria por Covid 19 modificó no solo el desarrollo de las clases de los estudiantes, sino también todos los procesos de gestión en las Instituciones de Educación Superior, obligando a las mismas a reinventarse para proseguir sus actividades, en el marco del cumplimiento de su misión.

Tabla 2. Gestión del proceso de autoevaluación Institucional en tiempos de Pandemia, según directivos de las instituciones.

Categoría de análisis	Resultados de la entrevista	
Planificación del proceso de autoevaluación	<p>(E4) Se procedió a una recalendarización ajustado conforme al calendario de la ANEAES en cuanto a la entrega del informe.</p> <p>(E8) Se planificó los encuentros a través del teletrabajo y las reuniones virtuales.</p> <p>(E9) Se planificó realizar a través de video conferencias.</p> <p>(E10) Lo planificaron conforme a las circunstancias acaecidas por la pandemia y según las necesidades.</p>	<p>Las declaraciones dadas por los directivos en las entrevistas permiten corroborar que la planificación se vio ajustada para este proceso de autoevaluación, planteándose diferentes mecanismos de contingencias través de modalidad virtual, que permitió que la institución desarrolle su proceso de autoevaluación institucional.</p>
Cambios organizativos	<p>(E5) Si, se requirieron cambios ya que eran imposible las reuniones presenciales.</p> <p>(E8) Se realizó el ajuste del cronograma, ampliación del equipo de trabajo y la distribución de tareas por subcomités.</p> <p>(E14) Cambios en los integrantes de la comisión, por movimiento de recursos humanos.</p> <p>(E16) Capacitación del comité en la utilización de los entornos virtuales, está leer medios de comunicación y seguimiento.</p>	<p>Las distintas manifestaciones permiten observar que la organización del proceso de autoevaluación institucional se vio afectada, lo que llevó a replantear las actividades y los recursos humanos y tecnológicos disponibles para cumplir con las actividades programadas en este marco.</p>
Disposición de recursos	<p>(E1) ...no se ha dispuesto de recursos adicionales, ya que contábamos suficientemente</p> <p>(E4) Con los mismos recursos disponibles, ninguno en especial.</p> <p>(E7) No tuvimos ningún recurso especial.</p> <p>(E13)...no hubo necesidad de disponer de recursos adicionales para llevar adelante el proceso.</p>	<p>De acuerdo a las manifestaciones más comunes de los actores entrevistados, se pudo verificar que las instituciones llevaron cabo el proceso de autoevaluación institucional, sin que esto implique disponer de recursos adicionales.</p>
Mecanismos de control	<p>(E1) Desde el Departamento de Gestión de la Calidad se monitoreaba constantemente, además, se conformó un grupo de WhatsApp y aulas en classroom para acompañar los avances y evacuar dudas.</p> <p>(E8) El cumplimiento de tareas asignadas en el cronograma, como así también las evidencias fotográficas de las reuniones.</p> <p>(E9) Informes de avance de cada dimensión.</p> <p>(E4) Planilla de asistencia de las reuniones. La clase de classroom habilitado. Grupo de whassapp. Consultas telefónicas.</p> <p>(E11) El mecanismo de control utilizado fueron planillas enviadas por correo, encuestas, formularios, y grupos de whatsapp.</p>	<p>Según manifestaciones de los entrevistados, la institución recurrió a diversos mecanismos de control, para el seguimiento del desarrollo del proceso de autoevaluación institucional, principalmente recursos tecnológicos.</p>

Figura 1. Gestión del Proceso Autoevaluación.



Nota: El mapa permite visualizar los efectos de la pandemia en la gestión del proceso de autoevaluación institucional.

En lo que refiere al desarrollo de la autoevaluación durante la pandemia, los resultados de esta investigación evidencian que este proceso se vio afectado (Tabla 3, Figura 2). A pesar de ello, las IES, han logrado proseguir con sus actividades a través de diferentes mecanismos de contingencias y cambios organizacionales que les permitió desarrollar el proceso de autoevaluación institucional sin inconvenientes, a través de los recursos humanos y tecnológicos disponibles para cumplir con las actividades programadas en este marco, acompañados de la planificación y seguimiento, permitiendo el avance progresivo de la autoevaluación institucional, como también demostró la necesidad de contar con los recursos tecnológicos para cumplir con los objetivos trazados a través de los diferentes mecanismos previstos para el efecto.

La tabla 3 muestra la valoración general de los encuestados respecto a los factores que incidieron en el proceso de autoevaluación institucional desarrollado en tiempos de Pandemia. En cuanto a los resultados generales de la dimensión se comprueba que, el promedio de las valoraciones dadas por el colectivo encuestado para la dimensión señalada es de 2,88, que permite afirmar que los encuestados están **de acuerdo** con lo consultado en los distintos indicadores que se definieron para evaluar la dimensión analizada.

En cuanto a los indicadores específicos *distanciamiento físico, acceso a la información, estrés, carga laboral alta, la detección de casos positivos y las restricciones establecidas*, analizadas como factores incidentes en el desarrollo del proceso de autoevaluación institucional durante la pandemia, se puede observar que la respuesta que más se repite es el 3 (**de acuerdo**) en que estos factores han incidido en desarrollo efectivo del referido proceso, según la respuesta de los encuestados

Asimismo, la mediana indica una valoración de 3 (de acuerdo) lo que significa que es el valor central de todas las respuestas dadas, lo que equivale decir, que la mitad de las

observaciones se encuentran por encima de este valor y la otra mitad, sin embargo, está por debajo del mismo.

En cuanto a la variabilidad de los datos, a pesar de ser una variable ordinal, se ha calculado la varianza y la desviación estándar de las respuestas obtenidas, que permite afirmar que el 67% de puntajes obtenidos se encuentran en el intervalo: 1,96 a 3,80; arrojando un coeficiente de variación del 31,9% lo cual indica el porcentaje de variación con relación a la media, lo que significa que hay una homogeneidad en las respuestas dadas por los encuestados.

Tabla 3. Factores que inciden en el desarrollo del proceso de autoevaluación Institucional durante la pandemia, según miembros de los comités de autoevaluación.

Indicadores	Parámetros					
	\bar{x}	\tilde{x}	\hat{x}	S^2	S	C.V
El distanciamiento físico establecido afectó la participación de todos los actores al proceso de autoevaluación.	2,93	3	3	0,89	0,94	32,3%
El distanciamiento físico impidió el acceso a la información requerida para el análisis y sustentación de la valoración dada a cada indicador y/o criterio.	2,52	2	2	0,91	0,95	37,9%
La carga laboral que implica el desarrollo del proceso de autoevaluación mediado por las herramientas tecnológicas fue muy alta.	3,03	3	3	0,67	0,82	27,0%
El estrés propio ocasionado por el temor a la enfermedad fue un factor incidente para llevar adelante la autoevaluación.	3,05	3	3	0,77	0,88	28,9%
La detección de casos positivos entre los miembros de la comunidad educativa representó retrocesos en las actividades planificadas.	2,69	3	3	0,94	0,97	36,1%
Las restricciones establecidas en el marco de la pandemia han influido en el cumplimiento de los plazos establecidos para el desarrollo del proceso de autoevaluación y la entrega de informes a la Agencia	3,08	3	3	0,66	0,81	26,5%
Parámetros generales	2,88	3	3	0,85	0,92	31,9%

\bar{x} = Promedio \tilde{x} = Mediana \hat{x} = Moda S^2 = Varianza S = Desviación estándar C.V = Coeficiente de variación

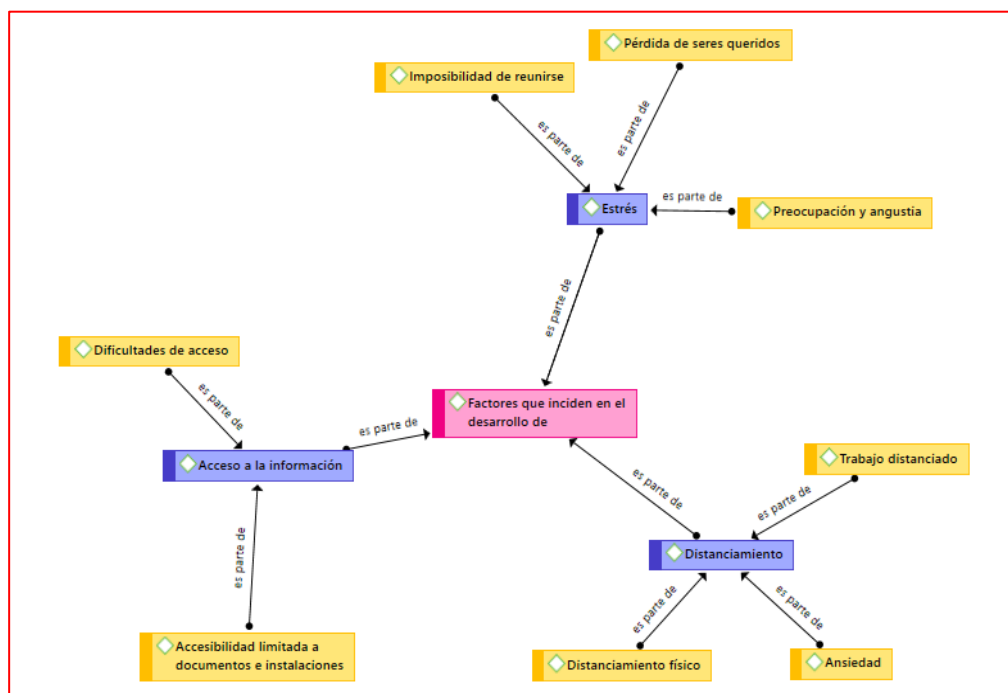
En la tabla 4 muestra los resultados de las entrevistas realizadas a directivos institucionales, relacionadas a la dimensión referida a los factores incidentes en el proceso de autoevaluación institucional en tiempos de pandemia. Las categorías de análisis, resultante de las manifestaciones vertidas por los entrevistados, permitió el ordenamiento descriptivo de la información brindada, tal como se puede ver en la referida tabla 4.

Del análisis de los resultados cualitativos y cuantitativos relacionados a la segunda dimensión referida a los factores que inciden en el desarrollo del proceso de autoevaluación Institucional durante la pandemia, se puede afirmar que la enfermedad ha afectado a las instituciones de educación superior y a sus procesos de Calidad. El proceso de autoevaluación institucional se vio afectado por el aislamiento, la ansiedad, el estrés y el temor que han experimentado los funcionarios y miembros de la comunidad academia y todo el plantel, así como de los casos positivos que se dieron en la comunidad universitaria, con sus derivaciones (Tabla 4, Figura 2).

Tabla 4. Factores que inciden en el desarrollo del proceso de autoevaluación Institucional durante la pandemia, según directivos de las instituciones.

Categoría de análisis	Resultados de la entrevista	
Distanciamiento	<p>(E6) Distanciamiento, ansiedad</p> <p>(E8) El factor que más incidió fue el de distanciamiento.</p> <p>(E9) El trabajo distanciado incide en el tiempo que conlleva la entrega del trabajo.</p> <p>(E11) Distanciamiento principalmente.</p> <p>(E14) Distanciamiento necesario por la pandemia.</p> <p>(E16) Distanciamiento físico.</p>	<p>Como se puede observar en las declaraciones brindadas por varios de los informantes, el distanciamiento fue uno de los factores que influyó en el desarrollo del proceso de autoevaluación.</p>
Estrés	<p>(E7) el estrés, es un factor que ha sido importante, la preocupación por no contagiarnos no nos permitió reunirnos.</p> <p>(E8) El Estrés que nos ocasionó saber a compañeros enfermos, algunos perdimos amigos...</p> <p>(E9) Estrés</p> <p>(E10) Desde mi punto de vista el factor que más para concentrarnos es el estrés que nos generaba la pandemia.</p> <p>(E13) El estrés de la situación en general</p> <p>(E16) Estrés, preocupación, angustia.</p>	<p>De acuerdo a lo manifestado, la situación de estrés afectó significativamente los procesos, las personas han pasado por problemas de salud, de contagio, de duelo, de temor, que han colaborado para elevar el nivel de estrés, sin embargo, han aplicado de la resiliencia y avanzados en el proceso</p>
Acceso a la información	<p>(E3) Ante la pandemia obligatoria fue difícil acceder a las documentaciones.</p> <p>(E7) El acceso a la información y documentos a analizar se hizo algo difícil, no imposible, pero fue un factor importante a considerar.</p> <p>(E10) Los casos positivos de Covid en algunas dependencias imposibilitan el acceso a las informaciones.</p> <p>(E12) El acceso a las informaciones fue mucho más difícil.</p> <p>(E15) Accesibilidad a documentos en instalaciones, la que fue reducida e incluso limitada en ciertos momentos.</p>	<p>El acceso a la información fue un factor importante que incidió en el proceso teniendo en cuenta que las informaciones y documentaciones institucionales, en su mayoría está en formato impreso.</p>

Figura 2. Factores que inciden en el proceso de autoevaluación.



Nota: El mapa permite visualizar los Factores que inciden en el desarrollo del proceso.

A pesar que la tecnología ha cumplido un papel primordial en este proceso, es importante resaltar el retraso de las actividades por la falta de automatización de los documentos y de los procedimientos, así como también la falta de acceso a la infraestructura tecnológica. No obstante, se han realizado esfuerzos para ir subsanando estas dificultades, proseguir con la meta y cumplir lo planificado en tiempo y forma.

En la tabla 5 se verifica la valoración general otorgada por los encuestados referido a los mecanismos aplicados por las instituciones para responder a los desafíos del proceso de autoevaluación Institucional, en el marco de la Pandemia. En cuanto a los resultados generales, se comprueba que, el promedio de las valoraciones dadas por el colectivo encuestado para la dimensión señalada, es de 3,42. Esto significa que, en promedio, los encuestados están **de acuerdo** con lo consultado en los distintos indicadores, que conforman la dimensión analizada.

En cuanto a los indicadores específicos: *sentido de pertenencia, acompañamiento de las autoridades, recursos tecnológicos y tutorías técnicas proveídas por la ANEAS*, considerados como los mecanismos aplicados por las instituciones para responder a los desafíos del proceso de autoevaluación Institucional, se puede observar que la moda calculada es 4 que representa a la respuesta **totalmente de acuerdo**, lo que indica la opinión de la gran mayoría de los encuestados.

Al calcular la mediana también arroja una valoración de 4 correspondiente también a la opción **totalmente de acuerdo** en coincidencia con el valor de la moda y la media aritmética.

A pesar de ser una variable ordinal, los valores asignados permiten calcular las medidas de variabilidad de los datos. En ese sentido, los resultados de la varianza y la desviación estándar de las respuestas obtenidas, permiten afirmar que el 67% de puntajes obtenidos se encuentran en el intervalo: 2,72 a 4,0; arrojando un coeficiente de variación del 20,5% lo cual indica el porcentaje de variación con relación a la media, lo que indica que hay una homogeneidad en las respuestas dadas por los encuestados.

Analizando los resultados cualitativos y cuantitativos referidos a los mecanismos para responder a los desafíos del proceso de autoevaluación Institucional, en el marco de la pandemia, se puede reflejar el apoyo de las autoridades institucionales que cumple un papel importante en el desarrollo de la autoevaluación, a más del acompañamiento permanente a través de tutorías técnicas y apoyo tecnológico por parte de la ANEAES, han contribuido también para instalar la confianza y seguridad de la tareas realizadas y de la función que se cumple en post de la calidad ofrecida en las IES para la mejora continua (Tabla 5, Figura 3).

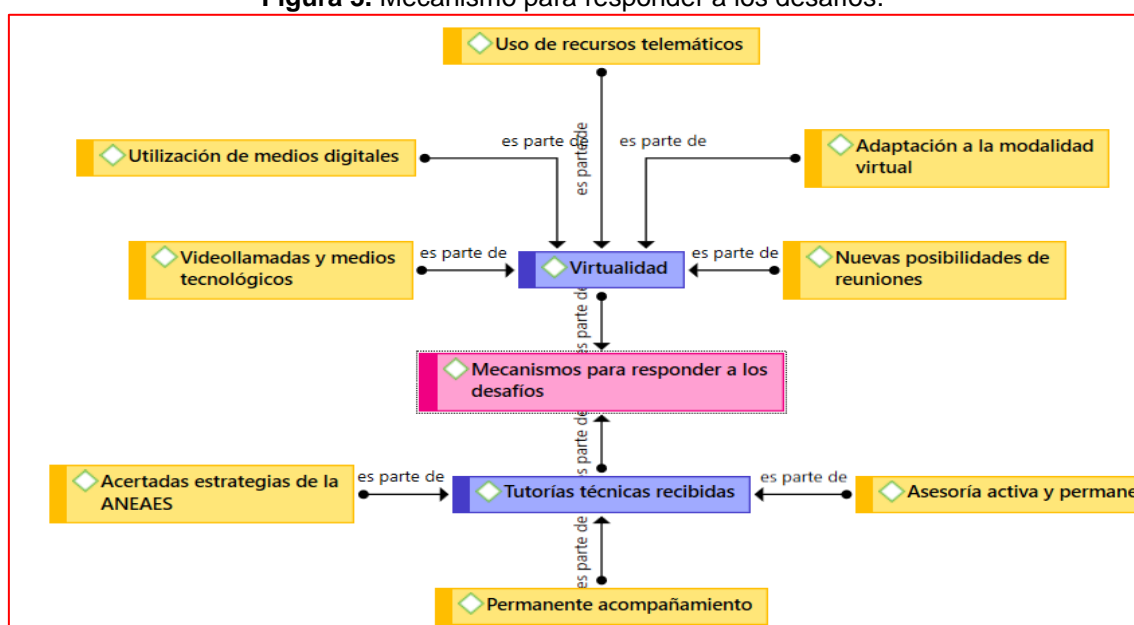
Asimismo, en la tabla 6 se presenta los resultados de las informaciones recabadas a través de las entrevistas acerca de los mecanismos implementados por las instituciones para responder los desafíos del proceso de autoevaluación institucional en tiempos de pandemia. En la misma línea que las demás dimensiones analizadas, la información fue ordenada mediante la definición de categorías de análisis, como se lo puede observar en la referida tabla 6.

Tabla 5. Mecanismos para responder a los desafíos del proceso de autoevaluación Institucional, en el marco de la Pandemia, según miembros de los comités de autoevaluación.

Indicadores	Parámetros					
	\bar{x}	\tilde{x}	\hat{x}	S^2	S	C.V
El sentido de pertenencia influyó para el buen desarrollo del proceso.	3.45	4	4	0,55	0,74	21,6%
El acompañamiento de las autoridades institucionales resultó fundamental para el éxito del proceso.	3,5	4	4	0,51	0,71	20,3%
La disposición y manejo de los recursos tecnológicos permitió recoger información relevante sobre los distintos ámbitos de gestión de la institución.	3,42	3	4	0,39	0,63	18,5%
Las tutorías técnicas proveídas por la ANEAES propiciaron el avance del proceso de autoevaluación.	3.31	3	3	0,50	0,71	21,5%
Parámetros generales	3.42	4	4	0,49	0,70	20,5%

\bar{x} = Promedio \tilde{x} = Mediana \hat{x} = Moda S^2 = Varianza S = Desviación estándar C.V = Coeficiente de variación

Figura 3. Mecanismo para responder a los desafíos.



Nota: El mapa explica los Mecanismos que responden a los desafíos.

Tabla 6. Mecanismos para responder a los desafíos del proceso de autoevaluación Institucional, en el marco de la pandemia, según directivos de las instituciones.

Categoría de análisis	Resultados de la entrevista	
Tutorías técnicas recibidas	<p>(E1) Creo que la estrategia implementada por la ANEAES es muy oportuna, y realmente nos sentimos acompañados en todo momento.</p> <p>(E4) Asesoría activa, presente y permanente, por medio de los recursos disponibles.</p> <p>(E8) Permanente acompañamiento de la representante de la ANEAES quien con alto grado de profesionalismo acompaña el proceso</p> <p>(E13) La ANEAES ha afrontado y acompañado en tiempo y forma.</p> <p>(E9) El acompañamiento de la técnica de la agencia, fue fundamental para poder transitar este camino en tiempos de pandemia.</p> <p>(E12) El aporte dado desde la ANEAES fue muy valioso.</p>	<p>Las tutorías técnicas impulsadas por la ANEAES, como apoyo y acompañamiento a las instituciones en su proceso de autoevaluación, según manifestaciones de los entrevistados, han sido uno de los mecanismos a lo que recurrieron las instituciones, para responder a los desafíos que implicó el desarrollo del proceso durante la pandemia.</p>
Virtualidad	<p>(E1) La posibilidad de realizar reuniones por medio de videoconferencias fue factor positivo surgido en este periodo de pandemia.</p> <p>(E5) Videollamadas Medios tecnológicos: internet, Trabajar en línea</p> <p>(E7) Adaptación a una modalidad plenamente virtual.</p> <p>(E12). Utilizando los medios digitales para obtener información</p> <p>(E15) Se recurrió a los recursos telemáticos para llevar adelante todo el proceso.</p>	<p>La virtualidad ha sido la impronta dada por las instituciones a su proceso de autoevaluación, como herramienta que les permitió compartir sus dudas y avances en este proceso.</p>

En la tabla 7 se verifica la valoración general otorgada por los encuestados referido a los indicadores que plantean las expectativas que tienen las instituciones respecto al proceso y resultado de la evaluación institucional desarrollado durante la pandemia. Los resultados generales permiten comprobar que el promedio de las valoraciones dadas por el colectivo encuestado es de 3,19, esto significa que, en promedio, los encuestados están **de acuerdo** con lo consultado en los distintos indicadores que conforman la dimensión analizada.

En cuanto a los indicadores específicos: *resultados del proceso, mejoras a partir de los resultados, garantía para una futura acreditación*, se puede observar que la moda, respuesta que más se repite, es 3 que corresponde a la opción **de acuerdo**, indicando la preferencia de los encuestados

Asimismo, la mediana indica una valoración de 3 también correspondiente a la opción **de acuerdo** que representa el valor central de todas las respuestas dadas por los encuestados.

El cálculo de las medidas de dispersión como la varianza y la desviación estándar de las respuestas obtenidas, que permite afirmar que el 67% de puntajes obtenidos se encuentran en el intervalo: 2,48 a 3,9. Asimismo, se observa un coeficiente de variación del 22,3% con respecto a la media. Con los resultados obtenidos en estos indicadores paramétricos ya se puede verificar la homogeneidad de los resultados.

En cuanto a las expectativas respecto al proceso y los resultados de la autoevaluación institucional en tiempos de pandemia, los resultados permiten afirmar que independientemente de la modalidad en que se desarrolla el proceso, está el compromiso de las IES para realizar la tarea y la confiabilidad del proceso, la modalidad solo fue la forma de realizar, pero el rigor con que se ha desarrollado el proceso es eficiente y refleja la realidad de la institución para construir

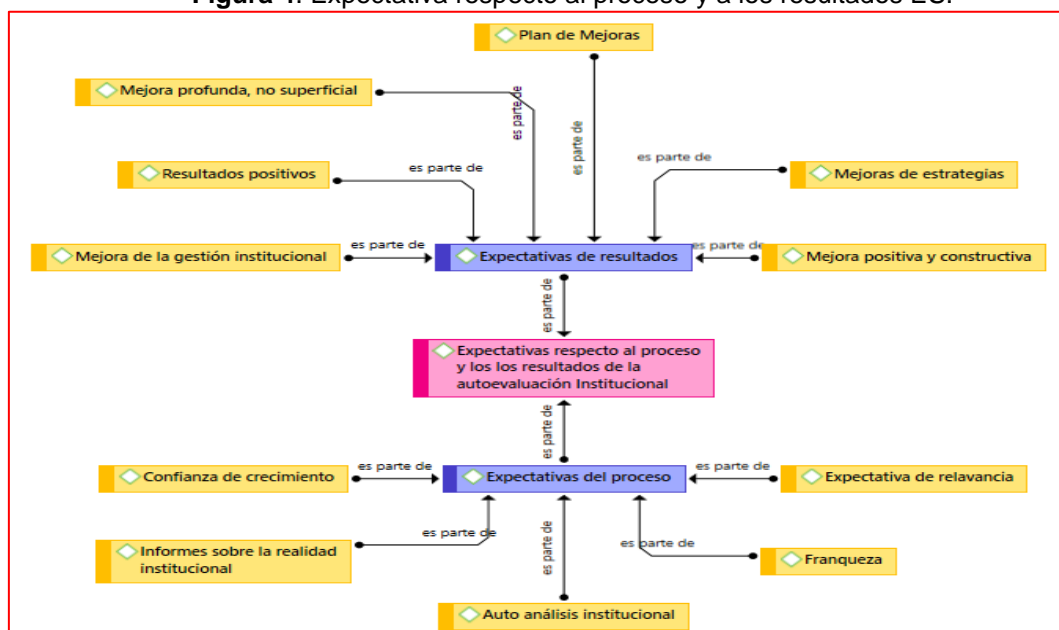
la mejora constante y tomar los resultados como aprendizajes para la mejora de las IES (Figura 4, Tabla 7).

Tabla 7. Expectativas respecto al proceso y los resultados de la autoevaluación Institucional, desarrollado durante la pandemia, según miembros de los comités de autoevaluación.

Indicadores	Parámetros					
	\bar{x}	\tilde{x}	\hat{x}	S^2	S	C.V
Los resultados del proceso de autoevaluación reflejarán el real estado de calidad de la gestión de la institución.	3,43	3	3	0,29	0,54	15,9%
Las mejoras propuestas a partir de los resultados del proceso de autoevaluación serán posibles de desarrollar en un escenario de incertidumbre como lo es una situación de pandemia.	3,03	3	3	0,51	0,71	23,7%
La autoevaluación institucional desarrollada en tiempos de pandemia resultará una garantía para el logro de la acreditación en un futuro próximo.	3,13	3	3	0,62	0,79	25,3%
Parámetros generales	3,19	3	3	0,50	0,71	22,3%

\bar{x} = Promedio \tilde{x} = Mediana \hat{x} = Moda S^2 = Varianza S = Desviación estándar C.V = Coeficiente de variación

Figura 4. Expectativa respecto al proceso y a los resultados ES.



Nota: este mapa explica las expectativas respecto al proceso de autoevaluación institucional.

En la misma línea, la tabla 8 muestra los resultados respecto a las expectativas que tienen los autores institucionales respecto al proceso del cual han participado, recogidos a través de las entrevistas desarrolladas con los directivos de cada institución. La información recabada se organiza a la luz de dos categorías de análisis identificadas en las declaraciones realizadas por los entrevistados, que refieren a las expectativas respecto al proceso en sí, así como las expectativas respecto al resultado del mismo, como se puede verificar en la referida tabla 8.

Tabla 8. Expectativas respecto al proceso y los resultados de la autoevaluación Institucional, desarrollado durante la pandemia, según directivos de las instituciones.

Categoría de análisis	Resultados de la entrevista	
<p>Expectativas respecto al proceso</p>	<p>(E1) Confiados en que nos permitirá crecer más y prepararnos para la visita de los Pares</p> <p>(E4). Que sea relevante y que las autoridades de la institución asuman con compromiso el cumplimiento del plan de mejoras.</p> <p>(E7) Que los informes revelen la realidad institucional a fin de implementar procesos de mejora</p> <p>(E8). Qué haya franqueza en los resultados y se apunte a la mejora porque de lo contrario sólo funciona como cumplimiento administrativo y el papel aguanta todo</p> <p>(E12) Está evaluación sirva para autoanálisis institucional y detectar nuestras fortalezas y debilidades</p>	<p>Las expectativas que generó el proceso, según manifestaciones de los entrevistados, apuntan a la relevancia del mismo, como proceso que permita a la institución a identificar sus fortalezas y debilidades, en un autoanálisis crítico de todos los actores.</p>
<p>Expectativa respecto a los resultados</p>	<p>(E1) Mejoramiento de gestión institucional.</p> <p>(E3). Positiva y constructiva por sobre todas las cosas, independientemente a la valoración evaluativa</p> <p>(E7) Que los resultados sean positivos y que nos ayuden a mejorar y crecer como casa de estudios</p> <p>(E8) Esperamos tener el análisis de la realidad institucional a fin de mejorar estrategias y ofrecer un servicio de calidad, coherente con las necesidades actuales</p> <p>(E10) Que se encamine para una mejora auténtica y no sólo superficialmente.</p> <p>(E11) Q sirva para mejorar la gestión de la institución.</p> <p>(E12) Y que refleje la realidad institucional</p> <p>(E14) Que los resultados reflejen de manera veraz la situación institucional</p> <p>(E15) Que el informe final muestre las fortalezas y debilidades para establecer un plan de mejoras.</p>	<p>En cuanto a las expectativas de los miembros institucionales, respecto a los resultados del proceso de autoevaluación institucional, los entrevistados manifestaron que se espera este refleje por sobre todo la realidad institucional, que se encamine hacia la mejora autentica.</p>

DISCUSIÓN

A pesar de las restricciones generadas por la pandemia el desarrollo de la autoevaluación Institucional se desarrolló utilizando diversos mecanismos de contingencias y cambios organizacionales, con los recursos humanos y tecnológicos disponibles para cumplir con las actividades programadas en este marco, acompañados de la planificación y seguimiento, en consonancia con González y Espinoza, (2009) en cuanto a que estos afirman que a las instituciones les corresponde evaluarse generando innovación

El proceso de autoevaluación institucional se vio afectado por el aislamiento, la ansiedad, el estrés y el temor que han experimentado los funcionarios y miembros de la comunidad académica y todo el plantel, así como de los casos positivos que se dieron en la comunidad universitaria, con sus derivaciones. Situaciones que no han sido consideradas o previstas por los diferentes actores y agencias de acreditación y, que, en definitiva, impactan en el normal desarrollo del proceso.

El proceso de autoevaluación Institucional, en el marco de la pandemia, reflejó el apoyo de las autoridades institucionales y el acompañamiento permanente de la ANEAES a través de tutorías técnicas, en coherencia con lo afirmado por Peña Chamorro, Almuñías Rivero, & Galarza López, J. (2018), en cuanto que este proceso requiere de las instituciones un fuerte consenso y compromiso de los actores implicados, permitiendo de esta manera la consolidación de la cultura de la evaluación y la adopción de medidas correctivas que permitan a las instituciones la mejora continua. De la misma forma que la propia Agencia en su Guía de Autoevaluación Institucional sostiene que el compromiso y liderazgo efectivo de las autoridades institucionales, son condiciones fundamentales para el desarrollo de la evaluación institucional.

No cabe duda de que la pandemia impacto a nivel mundial en todos los sectores y, sobre todo, en ámbito educativo, que se vio afectado no solo en el desarrollo de clases sino en los procesos de gestión y de evaluación. Sin embargo las IES han hecho esfuerzos para cumplir con los compromisos institucionales y esa línea han aplicado todos sus conocimientos en gestión, planificación, organización para llevar a cabo este proceso, El uso de la tecnología fue un aliado muy importante durante su desarrollo, como también la convicción de las instituciones hacia la mejora continua, que permitió proseguir a pesar de las limitaciones en cuanto a la infraestructura tecnológica y las situaciones de salud y de angustia que tuvieron que sobrellevar. Sin embargo, queda aún en el tintero resolver cuestiones que tengan que ver con eventos o situaciones de pandemia o desastres que pueden ocurrir y que atenten contra la participación efectiva de los diferentes actores en estos procesos, especialmente cuando la participación y el consenso desde el punto de vista de autores como Vigo Cuza (2014); Aliello (2015) y la propia ANEAES (2019), es fundamental en la validez de estos procesos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aiello, M. (2005). El impacto de la evaluación institucional universitaria en la cultura académica de los profesores. Tesis doctoral inédita de la Facultad de Pedagogía de la Universitat de Barcelona. Argentina.
- ANEAES. (2003). Ley N° 2072/2003. Creación de la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior.
- ANEAES. (2018). Modelo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior Mecanismo de Evaluación y Acreditación Institucional. Guía de Autoevaluación Institucional. http://www.aneaes.gov.py/v2/application/files/6215/8454/5425/Guia_Autoevaluacion_institucional.pdf
- Barrantes, R. (2014). Investigación, Un camino al conocimiento, Un Enfoque Cualitativo, Cuantitativo y Mixto. San José, Costa Rica, Editorial EUNED.
- Fernández Larrea, N. (2014). Los procesos de evaluación institucional y de la docencia y la planificación estratégica universitaria en Argentina. Dialnet, 74-90.

- González, E., & Espinoza, O. (2009). Un modelo de equidad para la educación superior: análisis de su. *Revista de la Educación Superior*.
- Guillén Vivas, X. A. (2018). Autoevaluación institucional con fines de acreditación en las Instituciones de Educación Superior de América Latina. *Educación*.
- Lemetrie, M., & Mena, R. (2012). Aseguramiento de la calidad en América Latina: tendencias y desafíos. Santiago de Chile.
- Ley 30/2006. (s.f.). Crea el Sistema Nacional de Evolución y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria.
- Ley de Educación Superior -Art. 44. (s.f.). Argentina.
- Peña Chamorro, A. R. (2018). La autoevaluación institucional con fines de mejora continua en las instituciones de Educación Superior. *Universidad y Sociedad*.
- Robledo, R. (2017). *Gobernanza de la Educación Superior*. Asunción.
- Vigo Cuza, P. S. (2014). Autoevaluación institucional. Una herramienta indispensable en la calidad de los procesos universitarios. *MediSur*.
- Vroeijenstijn, A. I. (1995). *Improvement and Accountability: Navigating between Scylla and Caribdis*, London: Jessica Kingsley.