

Los Indicadores De Evaluación Y Estándares: Una Visión General

Fortunato Contreras Contreras

Docente en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú

Julio Cesar Olaya Guerrero

Docente en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú

RESUMEN

Presenta una serie de indicadores de evaluación que se utilizan en el campo educativo, marketing, tecnológico en nuestro medio y a nivel internacional. Se destaca también el uso de estándares en Bibliotecas Universitarias a nivel nacional, regional e internacional realizando un análisis de las colecciones y servicios de acuerdo a las normas establecidas. En la acreditación universitaria superior, los estándares son referentes de calificación y son: no logrado, logrado y logrado plenamente.

Palabras Claves:

INDICADORES DE GESTIÓN/ ACREDITACIÓN /INDICADORES DE EVALUACIÓN/ESTANDARES / BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS / PERU

ABSTRACT

It presents a series of evaluation indicators that are used in the educational, marketing and technological fields in our environment and internationally. The use of standards in University Libraries at the national, regional and international levels is also highlighted, carrying out an analysis of the collections and services according to the established norms.

In higher university accreditation, the standards are qualification referents and are: not achieved, achieved and fully achieved.

Keywords:

MANAGEMENT INDICATORS / ACCREDITATION / EVALUATION INDICATORS / STANDARDS / UNIVERSITY LIBRARIES / PERU

Date of Submission: 06-08-2021

Date of Acceptance: 20-08-2021

I. INTRODUCCIÓN

Los indicadores se pueden definir como “una comparación entre dos o más tipos de datos que sirve para elaborar una medida cuantitativa o una observación cualitativa. Esta comparación arroja un valor, una magnitud o un criterio, que tiene significado para quien lo analiza” (CINTERFOR. s/f.)

II. TIPOS DE INDICADORES.

Los indicadores se pueden clasificar en dos tipos: cuantitativos, son aquellos que son numerables o cuantificables; y cualitativos, que no son cuantificables, los que se centran más en la calidad que en la cantidad.

Ejemplos de Indicadores cuantitativos.

- Número de asistentes.
- Número de intervenciones.
- Número de asociaciones participantes.
- Número de asistentes del grupo al que se destinaba la actividad.
- Número de personas socias nuevas.
- Número de actividades realizadas y suspendidas.
- Número de impactos en los medios de comunicación.
- Número de recursos empleados.

Ejemplos de Indicadores Cualitativos.

- Incremento de la comunicación entre distintos colectivos o grupos sociales.
- Colaboración entre diferentes instituciones.
- Participación de un colectivo especialmente marginado.
- Sacar a luz una problemática latente.
- Análisis de contenido sobre el tratamiento de los medios de comunicación

2.1. Caso de las Marcas

En junio del 2013, Arnaldo Aguirre de Arrellano marketing indicaba *“que no siempre las marcas más valoradas son las más recordadas, ya que lo que engloba el valor de la marca va más allá de la recordación. El valor de la marca, decía, tiene que ver con una serie de atributos que no solo se consiguen con el tiempo, sino con enfocarse en brindar lo más relevante que el público busca en el producto o servicio, en saber comunicar, entre otros, que le permiten estar posicionado en la mente de los consumidores”.* (Gestión, 11 de junio del 2013, p. 5).

TIENDAS POR DEPARTAMENTOS MÁS RECORDADAS Y VALORADAS

RECORDADAS	VALORADAS
Saga	Ripley
Ripley	Oeschle
Oeschle	Saga
Topy top	Estilos
Estilos	Topy top

Fuente: Arellano marketing, 2013, Gestión, 11 de junio del 2013, p. 5.

2.2. Caso de Servicios públicos y Servicios Postales.

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) en el período junio 2006 y marzo del 2008, elaboró los principales indicadores de servicios públicos y servicios postales.

2.2.1. Indicadores de Cobertura:

- Líneas en servicio de telefonía fija.
- Densidad del servicio de telefonía fija.
- Líneas de telefonía pública.
- Densidad de telefonía pública.
- Líneas móviles en servicio.
- Densidad del servicio móvil.
- Distritos con disponibilidad del servicio móvil.
- Conexiones de banda ancha.
- Densidad de conexiones de banda ancha.
- Distritos con disponibilidad de internet.

2.2.2. Indicadores sociales:

- % de hogares con servicio de telefonía fija a nivel nacional.
- % de hogares con celular a nivel nacional.
- % de hogares con servicio de internet a nivel nacional.
- % de hogares con TV por cable a nivel nacional.

2.2.3. Servicios postales - Exporta Fácil:

- Tráfico de envíos postales de Exporta Fácil -Servicios Postales.
- Número de oficinas autorizadas de Exporta Fácil -Servicios Postales. (MTC, 2008).

2.3. Caso de Educación Superior.-En el campo de la educación superior destacan una serie de indicadores:

- Número de aulas implementadas.
- Número de laboratorios equipados y amuebladas.
- Porcentaje de utilización de aulas.
- Porcentaje de uso efectivo de laboratorios.
- Porcentaje de uso efectivo de aulas.
- Número de ingresantes.
- Demanda de admisión.

- Porcentaje de alumnos becados.
- Porcentaje de alumnos en el quinto o tercio superior.

2. 4. Uso de escalas

En el campo de la investigación científica se utiliza las escalas de percepción del 1 al 5 o viceversa.

“Ejemplo 1: La violencia desatada por los guarimberos en Venezuela, es un intento de golpe de Estado contra el Presidente Nicolás Maduro, elegido democráticamente con más del 55 %

Instrucciones: Marca con una aspa (x) en la categoría de la escala, que más refleje su opinión, de acuerdo con los siguientes valores.

- 5 *Completamente cierto*
- 4 *Cierto*
- 3 *ni cierto ni falso*
- 2 *Falso*
- 1 *Completamente falso.*

<i>Complementamente cierto</i>	
<i>Cierto</i>	x
<i>Ni cierto ni falso</i>	
<i>Falso</i>	
<i>Complementamente falso</i>	

Ejemplo 2: El aborto es una necesidad en caso de violaciones.

Instrucciones: Marca con una aspa (x) en la categoría de la escala, que más refleje su opinión, de acuerdo con los siguientes valores.

- 1 *Muy de acuerdo*
- 2 *De acuerdo*
- 3 *Ni de acuerdo ni en desacuerdo*
- 4 *En desacuerdo*
- 5 *Muy en desacuerdo.*

<i>Muy de acuerdo</i>	
<i>De acuerdo</i>	
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	
<i>En desacuerdo</i>	x
<i>Muy en desacuerdo”</i>	

Fuente: Ñaupas, H. et al. Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de tesis. 4ª. ed. Bogotá: Ediciones de la U, 2014, p.232.

Humberto Ñaupas (2014) define la escala nominal como “el nivel de medición más simple que consiste en nombrar categorías de la variable que se quiere medir. Algunos expertos opinan que no es una medición, pero si se le asignan valores, como se puede ver en los ejemplos, entonces se cumple la regla de la medición”.

Ejemplo 1.

Variable Género

Masculino (1)	Femenino (2)
---------------	--------------

Ejemplo 2.

Variable Religión

Católica (1)
Protestante (2)
Budista (3)
Mahometana (4)
Judía (5)

Fuente: Ñaupas, 2014, p. 244).

En esta misma perspectiva, Ñaupas (2014) definía la escala ordinal como “el segundo nivel de medición que tienen las escalas ordinales, que permiten establecer categorías jerarquizadas, ordenadas de mayor a menor o viceversa. Veamos.

Ejemplo 1.

Nivel de instrucción

Iletrado (1)
Primaria (2)
Secundaria (3)
Superior no universitaria (4)
Universitaria (5)

Ejemplo 2.

Rendimiento escolar

Excelente	5
Muy bueno	4
Bueno	3
Satisfactorio	2
Deficiente	1
Pésimo	0

Fuente: Ñaupas, 2014, pp. 244-245).

También destacan las escalas de intervalo y de razón, que se utilizan en las investigaciones científicas, sociales, educativas en beneficio de la comunidad en general.

2.5. Indicadores de la Calidad de la Educación.

Constantino Domínguez, citando a Aparicio Izquierdo (1994) destaca “los siguientes indicadores de calidad:

- Calidad del proceso enseñanza aprendizaje u ofrecen información acerca de la calidad de los resultados.
 - Definición e indicadores.
 - Establecimiento de criterios de valoración”. (Domínguez, 1999: 32).
- En la misma perspectiva, Aparicio “nos brinda los indicadores de calidad de la variable profesores:
- Relación entre el número de estudiantes y el número de profesores.
 - Nivel científico, tecnológico y profesional.
 - Formación y experiencia pedagógica.
 - Formación y experiencia investigadora.
 - Producción científica.
 - Producción de material de apoyo a la enseñanza.
 - Actitudes frente al trabajo en equipo e integración en la institución”. (Domínguez, 1999: 33)

III. ESTÁNDARES DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS EN EL PAÍS Y EN EL EXTRANJERO.

En el proceso de investigación efectuado hemos logrado encontrar los **indicadores de gestión para Bibliotecas Universitarias (COBUN, 2008, Lima)**, Estos indicadores permitirán “conocer la realidad de cada biblioteca, tomando como referencia los resultados de su aplicación y evaluación a través de la comparación entre sus pares”. (COBUN, 2008: 2). Obviamente, no constituyen estándares pero nos servirán para evaluar las diferentes áreas de las bibliotecas.

A nivel internacional, se han localizado los siguientes documentos de gran importancia en el campo de estándares:

- ✚ Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, publicaron el texto *Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas segunda edición, (2003)*.
- ✚ Comité permanente de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Bogotá, D.C., elaboró *Estándares e indicadores de calidad para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior (2005)*.
- ✚ Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas, a través de María de las Mercedes Fernández Valdés elaboró “*Estándares para Bibliotecas Universitarias de Ciencias de la Salud en Cuba (2011)*”.
- ✚ Comisión Técnica de Estándares del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Buenos Aires (UBA) editó *Estándares del sistema de bibliotecas de la Universidad de Buenos Aires (2013)*,

Asociación Ecuatoriana de Bibliotecarios, Colegio de Bibliotecólogos, Archivólogos, y Museólogos del Ecuador presentaron *“Estándares, normas e indicadores de calidad para bibliotecas (2014)”*.

ANÁLISIS DE LOS ESTÁNDARES DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS (CHILE - COLOMBIA).

Se analizará los estándares de Colecciones y Servicios.

Colecciones.-Los recursos de información son un factor indispensable en las Bibliotecas. En el caso de los estándares de las Bibliotecas Universitarias Chilenas se destaca *“la base de una buena biblioteca universitaria es la adecuada selección de los recursos de información, junto con la disponibilidad de volúmenes físicos o accesos a publicaciones digitales”*. (Normas Chilenas 2003: 24).

Asimismo, se precisa en los estándares de instituciones de Educación Superior de Colombia *“15 volúmenes por alumno, considerando la colección total”* (Comité Permanente de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Bogotá, D.C. 2005: 24).

Mientras que, las normas chilenas coinciden con este dato. *“15 volúmenes por alumno; considerando la colección total de la biblioteca”*. (Normas chilenas 2003: 24).

Es importante destacar que: en cuanto a la colección impresa *“por lo menos el 50% de la colección deberá estar en forma impreso”*. (Comité Permanente de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Bogotá, D.C.2005: 25).

En relación a la información monográfica, los estándares de Chile precisan que *“a lo menos un 50% de la colección deberá estar compuesta por volúmenes físicos”*. (Normas chilenas 2003: 24).

Servicios.- Los servicios de información buscan satisfacer las necesidades de los usuarios reales y potenciales. Es importante afirmar que *“la biblioteca universitaria debe ofrecer servicios y productos acordes con su misión”*. (Normas Chilenas 2003: 29). Una de las funciones de las bibliotecas universitarias es servir de apoyo académico a docentes y alumnos. En algunos casos, tesis y profesionales de otras universidades emigran para consultar colecciones de bibliotecas universitarias privadas. Por ello, el estándar nos sugiere *“la biblioteca universitaria podrá extender sus servicios y productos de información a otros miembros de la comunidad externa”*. (Normas chilenas 2003: 30).

Normas chilenas (2003)	Estándares de instituciones de Educación Superior de Colombia (2005)
Horario de la Biblioteca	Uso de la Biblioteca
Servicios y productos bibliotecarios.	Préstamo de material bibliográfico
Acceso a los recursos de información	Formación de usuarios.

Fuente: Estándares de Bibliotecas Universitarias Chilenas (2003) y Estándares de instituciones de educación superior (2005).

En lo referente al horario de la Biblioteca, el estándar indica que *“la biblioteca debe mantener un horario de 12 horas de atención diaria continuada de lunes a viernes”*. (Normas chilenas 2003: 30).

Los estándares de instituciones de educación superior de Colombia enfatiza que *“la biblioteca debe mantener, como mínimo, un horario de atención diaria en jornada continua de 12 horas de lunes a sábado”*. (Comité Permanente de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Bogotá, D.C.2005:34).

El préstamo de material bibliográfico tiene las siguientes preferencias:

Normas chilenas 2003	Estándares de instituciones de educación superior de Colombia (2005)
Número de préstamos interbibliotecario solicitados / Número de préstamos interbibliotecario otorgados	Nivel de préstamo externo.
Préstamos anuales / alumno	Nivel de consulta en sala.
Uso de materiales en sala / alumno	Préstamo interbibliotecario solicitado por la institución a otras bibliotecas.

Fuente: (Normas chilenas 2003: 31)	Fuente. Comité Permanente de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Bogotá, D.C.2005:35-36).
------------------------------------	---

Fuente: Estándares de Bibliotecas Universitarias Chilenas (2003) y Estándares de instituciones de educación superior (2005).

En el caso de la formación de usuarios podemos gestionar: “Cubrimiento de la inducción. Mide el porcentaje de alumnos nuevos, orientados sobre los servicios de biblioteca. Capacitación formal sobre búsqueda y recuperación de información. Mide el porcentaje de profesores que reciben capacitación especializada”. (Comité Permanente de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Bogotá, D.C.2005: 36).

IV. SINEACE Y LOS ESTÁNDARES DE ACREDITACIÓN

El SINEACE hasta el año 2020, tuvo una matriz de 4 dimensiones, 12 factores y 34 estándares para evaluar las carreras profesionales universitarias. Podemos destacar:

Dimensión 1. Gestión estratégica.

Factor 1. Planificación del programa de estudios.

Estándar 1. Propósitos articulados.

Estándar 2. Participación de Grupos de Interés. (SINEACE, 2018, pp. 13-16).

En el caso de la calificación de los estándares, SINEACE (2018), considero:

No logrado: cuando existen evidencias de que no se cumple con los criterios a evaluar.

Logrado: cuando existen evidencias de cumplimiento, pero a su vez la evaluación demuestra que existen debilidades en la solución implementada o implica un logro que puede estar en riesgo de sostenerse en el tiempo.

Logrado plenamente: si existen evidencias de que el cumplimiento es consistente y se mantendrá en el tiempo. (SINEACE, 2018).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1]. Asociación Ecuatoriana de Bibliotecarios, Colegio de Bibliotecólogos, Archivólogos, y Museólogos del Ecuador (2014). Estándares, normas e indicadores de calidad para bibliotecas.
- [2]. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas, autoras María de las Mercedes Fernández Valdés (2011). Estándares para Bibliotecas Universitarias de Ciencias de la Salud en Cuba.
- [3]. CEPAL (2010). Lineamientos metodológicos para la construcción de indicadores de desempeño. Montevideo: CEPAL.
- [4]. CINTERFOR (2015). Guía para la evaluación de impacto. S/f. Recuperado: <http://guia.oitcinterfor.org/como-evaluar/como-se-construyen-indicadores>
- [5]. Comité Permanente de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Bogotá, D.C.2005. Estándares e indicadores de calidad para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior (2005).
- [6]. Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas. Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas segunda edición, (2003).
- [7]. Comisión Técnica de Estándares del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Buenos Aires (UBA). Estándares del sistema de bibliotecas de la Universidad de Buenos Aires (2013),
- [8]. Domínguez Barrera, Constantino (1999). El Desempeño docente, las metodologías didácticas y el rendimiento de los alumnos de la Escuela Académico Profesional de Obstetricia de la Facultad de Medicina. Tesis de Maestría en Educación. Lima: UNMSM.
- [9]. Diario Gestión, 11 de junio del 2013, p. 5.
- [10]. IPEBA (2011). Matriz de evaluación para la acreditación de la calidad de la gestión educativa de Instituciones de educación básica regular. Diversidad como punto de partida, Diversidad y calidad educativa con equidad como llegada. Lima: IPEBA.
- [11]. IPEBA (2014). Acreditación de IE de Educación Básica Regular y Centros de Educación Técnico Productiva-IPEBA. Lima: IPEBA.
- [12]. Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2008). Principales indicadores de servicios públicos y servicios postales. Lima: MTC.
- [13]. Ñaupas, H. et al. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de tesis. 4ª. ed. Bogotá: Ediciones de la U.
- [14]. Sánchez, Jairo (2014). Propuesta de indicadores de calidad para la autoevaluación y acreditación de programas universitarios en administración. En: *Estudios Gerenciales* 30, pp. 419–429.

- [15]. SINEACE (2018). Explicación de estándares del modelo de acreditación de programas de estudios de educación superior universitaria. Lima: SINEACE.
[http://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/bitstream/handle/sineace/5490/Explicaci%
c3%b3n%20de%20est%
c3%a1ndares%20del%20modelo%20de%20acreditaci%
c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/bitstream/handle/sineace/5490/Explicaci%c3%b3n%20de%20est%c3%a1ndares%20del%20modelo%20de%20acreditaci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- [16]. SINEACE (2018). Directiva que regula el proceso de acreditación de instituciones educativas y programas. Lima: SINEACE.
[https://occaa.unmsm.edu.pe/occaa/storage/uploads/files/RESOLUCION%20N%C2%B0%20172-2018-
DEAS-UNIVERSIDADES.pdf](https://occaa.unmsm.edu.pe/occaa/storage/uploads/files/RESOLUCION%20N%C2%B0%20172-2018-DEAS-UNIVERSIDADES.pdf)

Fortunato Contreras Contreras. "Los Indicadores De Evaluación Y Estándares: Una Visión General." *IOSR Journal of Humanities and Social Science (IOSR-JHSS)*, 26(08), 2021, pp. 01-07.