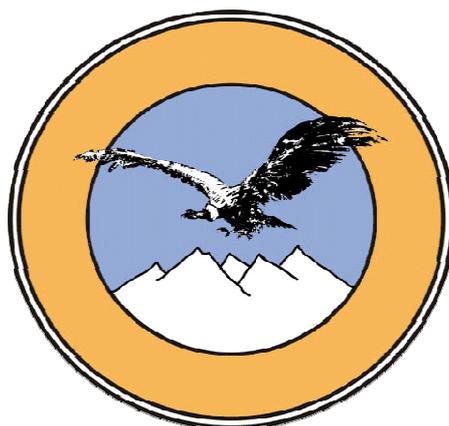


UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLIVAR
OFICINA LA PAZ



AREA DE ECONOMIA, POLITICA Y EMPRESA

**CURSO DE ESPECIALIDAD SUPERIOR EN
“ESTRATEGIAS DE CALIDAD”**

(2007-2008)

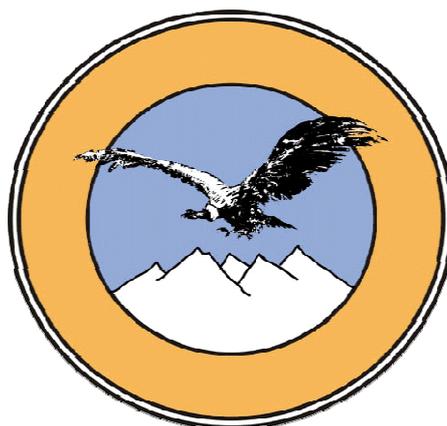
**“ANÁLISIS DE FACTORES EN LA CALIDAD EDUCATIVA DE LA
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA – UMSS”**

ALUMNO: MARCELO SANDOVAL CAMACHO

LA PAZ – BOLIVIA

2008

UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLIVAR
OFICINA LA PAZ



AREA DE ECONOMIA, POLITICA Y EMPRESA

CURSO DE ESPECIALIDAD SUPERIOR EN
“ESTRATEGIAS DE CALIDAD”

(2007-2008)

“ANÁLISIS DE FACTORES EN LA CALIDAD EDUCATIVA DE LA
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA – UMSS”

ALUMNO: MARCELO SANDOVAL CAMACHO

TUTOR: M.C. ALEJANDRO VAZQUEZ MENDOZA

LA PAZ – BOLIVIA

2008

Al presentar esta monografía como uno de los requisitos previos para la obtención del grado de especialidad de la Universidad Andina Simón Bolívar, autorizo al centro de información o a la biblioteca de la universidad para que haga de éste un documento disponible para su lectura según las normas de la universidad.

Estoy de acuerdo en que se realice cualquier copia de esta monografía dentro las regulaciones de la universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial.

También cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar los derechos de publicación de esta monografía, o de partes de ella, manteniendo mis derechos de autor, hasta por un periodo de 30 meses después de su aprobación.

Marcelo Sandoval Camacho
C.I. 4510002 Cbba.

DEDICADA A:

A mi familia:

Lidia mi esposa y Jared mi bebé pequeño.

A ellos con afecto y cariño dedico este trabajo,
por brindarme amor, aliento y paciencia.

INDICE

INTRODUCCION.....	Pág. 1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	Pág. 3
JUSTIFICACION DEL TEMA	Pág. 3
OBJETIVOS.....	Pág. 4
Objetivo General.....	Pág. 4
Objetivos Específicos.....	Pág. 4
CAPITULO I: CONTENIDO DE LA MONOGRAFIA	
1.1. Enfoque de Sistemas.....	Pág. 6
1.2. Diseño y Componentes del Sistema Educativo.....	Pág. 11
1.2.1. Entrada (Insumo, Input).....	Pág. 12
1.2.2. Proceso/subsistema.....	Pág. 13
1.2.3. Producto/Resultado (Salida, Output).....	Pág. 14
1.2.4. Autoevaluación (Retroalimentación: control y regulación).....	Pág. 15
1.2.5. Ambiente/Entorno/Sociedad.....	Pág. 15
1.3. Los Factores en el subsistema.....	Pág. 16
1.3.1. Normativa.....	Pág. 18
1.3.2. Gestión Académica	Pág. 19
1.3.3. Investigación.....	Pág. 20
1.3.4. Interacción Social.....	Pág. 21
1.3.5. Infraestructura.....	Pág. 21
1.3.6. Gestión Administrativa.....	Pág. 22
1.4. Calidad Educativa.....	Pág. 27
1.5. Evaluación y Autoevaluación Institucional.....	Pág. 31
1.5.1 Evaluación Educativa.....	Pág. 31
1.5.2 Autoevaluación Institucional.....	Pág. 34

1.5.3	Acreditación de la Calidad Educativa.....	Pág. 37
1.5.3.1	Tipos de Acreditación.....	Pág. 38
1.5.3.2	Funciones de la Acreditación.....	Pág. 39
1.5.3.3	Beneficios de la Acreditación.....	Pág. 39

CAPÍTULO II: PROPUESTA DE SOLUCION

2.1.	Características de la investigación.....	Pág. 41
2.1.1.	Tipo de investigación.....	Pág. 41
2.2.	Unidades de observación y unidades de análisis.....	Pág. 41
2.3.	Sujetos/población y muestra.....	Pág. 43
2.3.1.	Sujetos.....	Pág. 43
2.4.	Población y muestra.....	Pág. 43
2.4.1.	Población.....	Pág. 43
2.4.2.	Muestra.....	Pág. 43
2.4.2.1.	Muestreo estratificado sistemático.....	Pág. 44
2.5.	Ambiente.....	Pág. 44
2.6.	Técnicas/instrumentos.....	Pág. 44
2.6.1.	Encuesta y cuestionarios.....	Pág. 44
2.6.2.	Técnicas Documentales.....	Pág. 45
2.6.3.	Trabajo de campo.....	Pág. 45
2.6.3.1.	Observación.....	Pág. 45
2.6.3.2.	Entrevistas.....	Pág. 46
2.7.	Procedimiento de la investigación.....	Pág. 46
2.7.1	Primera Etapa.....	Pág. 46
2.7.2	Segunda Etapa.....	Pág. 46
2.8.	Tratamiento de los resultados.....	Pág. 47

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	Pág. 48
--	----------------

BIBLIOGRAFIA.....	Pág. 50
--------------------------	----------------

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Diagrama: Sistema Carrera.....	Pág. 7
Gráfico N° 2: Subsistema, sistema y supersistema.....	Pág. 10
Gráfico N° 3: Sistema educativo de la Carrera.....	Pág. 12
Gráfico N° 4: Elementos para gestionar el sistema educativo.....	Pág. 16
Gráfico N° 5: Subsistemas.....	Pág. 17
Gráfico N° 6: Unidades de observación y unidades de análisis.....	Pág. 41

INDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1: Indicadores para elaborar el cuestionario según áreas y
dimensiones

Anexo N° 2: Cuestionarios (del 1 al 5)

ABREVIATURAS

UMSS	Universidad Mayor de San Simón
N	Normativa
GAC	Gestión Académica
INV	Investigación
IS	Interacción Social
INF	Infraestructura
GAD	Gestión Administrativa
FODA	Fortalezas, oportunidades, debilidades, Amenazas
POA	Plan Operativo Anual

INTRODUCCION

La Universidad y la sociedad sufren cambios a nivel demográfico, económico y social. Los cambios son necesarios, la evolución del saber aporta con nuevos conocimientos incorporados sobre gestión, diagnóstico y funcionamiento del sistema educativo.

La carrera universitaria se presenta como una institución y organización que la componen autoridades, docentes, estudiantes y administrativos determinando una serie de funciones, responsabilidades, recursos, infraestructura, presupuesto y planificación. Una carrera universitaria debería actuar preocupada por la calidad de oferta educativa, utilizando la autoevaluación institucional para generar información válida y confiable. El análisis institucional sirve para tomar decisiones y promover la planificación estratégica, elaboración de proyectos institucionales, con el objetivo de mejorar la calidad educativa.

Para conocer la realidad institucional se elabora un modelo sistémico que permite explicar y analizar el funcionamiento interrelacionado de sus factores, desde los componentes de entrada, proceso, resultado y contexto, utilizando el enfoque de sistemas que se explicará en la presente investigación:

El componente de entrada (insumo, input) se refiere a la elaboración de la planificación estratégica, proyecto educativo institucional para orientar el sistema educativo, construir la visión, misión, objetivos institucionales y como partida que posibilita las acciones de autoevaluación.

El componente de proceso (procedimiento) define el funcionamiento de los factores articulados en torno a los subsistemas interrelacionados con la misión y visión del sistema universitario de la UMSS. Los factores que se analizan son:

normativo, gestión académica, investigación, interacción social, infraestructura y gestión administrativa.

El componente de resultado (producto, output), se remite a los efectos de los indicadores que repercuten en la sociedad. Los objetivos contribuyen en el mejoramiento de la gestión académica y administrativa del sistema educativo de la carrera de Contaduría Pública de la UMSS.

El componente de contexto, define la responsabilidad de la universidad y de la carrera para satisfacer las necesidades de la sociedad, del mercado laboral en función de los objetivos del país. Una carrera se propone lograr el impacto social, eficacia y eficiencia en el sistema educativo. Por tanto la calidad educativa viene definida por el conjunto de relaciones entre los elementos o componentes para alcanzar los objetivos institucionales.

El enfoque sistémico se utiliza como instrumento de análisis para reflexionar, contener información, diagnosticar, conocer opiniones y aptitudes sobre la realidad del sistema educativo de la carrera de Contaduría Pública de la UMSS.

El objetivo del enfoque sistémico es la formación de profesionales que respondan a las necesidades y expectativas económicas y sociales, en tanto la calidad de la educación universitaria se apoya en tres dimensiones interrelacionadas: funcionalidad, eficacia y eficiencia de un conjunto integrado de relaciones de coherencia entre los componentes básicos de la educación o de una institución universitaria concebidos como un sistema.

La calidad en esta perspectiva, aparece como una forma de escalar continua, cuyos puntos representan combinaciones de funcionalidad, eficacia y eficiencia, mutuamente implicados. Su grado máximo, la excelencia, supone un óptimo nivel

de coherencia entre todos los componentes principales representados en el modelo sistémico.

La Carrera de Contaduría Pública es objeto de estudio, unidad de observación y unidad de análisis que está conformado por un conjunto de factores que son grupos de sujetos afectados por el problema o beneficiados con la solución. Desde estos puntos de vista se plantea el problema.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cómo contribuye el análisis de factores en la calidad educativa de la Carrera de Contaduría Pública?

JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

La educación del Siglo XXI, conforme va evolucionando, debe adecuarse a los requerimientos de la sociedad y del mercado laboral. El interés debe partir de la institución educativa y de los sujetos para contar con metodología, métodos, herramientas de diagnóstico con el propósito de proponer soluciones a los problemas educativos planteados.

La investigación sobre factores de calidad educativa se encuentra en la bibliografía revisada.

En tal sentido los resultados de la investigación aumentarán el conocimiento sobre la realidad de la Carrera y contribuirá en los estudios futuros. La revisión bibliográfica aportará con evidencias para solucionar la formulación del problema. La metodología de la investigación contribuirá en el desarrollo de métodos cualitativos y método cuantitativo, validar técnicas e instrumentos de recolección

de la información que pueden ser utilizados por autoridades, docentes y estudiantes de la Carrera.

La calidad implica un cambio en la manera de pensar, planificar y sentir la educación. La calidad educativa es un deseo de hacer las cosas bien desde la primera vez, obtener resultados satisfactorios y mejoras permanentes de diagnóstico, autoevaluación, el uso de la técnica FODA como instrumento para la planificación.

Este trabajo de investigación se presenta como resultado de cursar la Especialidad Superior en Estrategias de Calidad según normativa de la Universidad Andina Simón Bolívar, para obtener el grado académico de Especialista.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Describir la realidad de la Carrera de Contaduría Pública tomando en cuenta la opinión de los grupos de sujetos sobre un conjunto de factores con enfoque sistémico que determina la calidad educativa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

-Describir el sistema educativo de la Carrera en componentes de entrada, proceso, resultado y contexto.

-Analizar factores sobre: normativa, gestión académica, investigación, interacción social, infraestructura y gestión administrativa.

-Analizar la calidad educativa en la Carrera de Contaduría Pública.

-Conocer la opinión de los grupos de sujetos sobre factores que determinan la calidad educativa.

-Analizar las relaciones existentes entre calidad educativa y conjunto de factores.

-Analizar con la técnica FODA la realidad de la Carrera de Contaduría Pública determinando fortalezas y debilidades.

-Elaborar un modelo de autoevaluación institucional con enfoque sistémico: entrada, proceso, resultado y contexto.

CAPITULO I

CONTENIDO DE LA MONOGRAFIA

La presente investigación se apoya en el enfoque sistémico para analizar la realidad de la Carrera de Contaduría Pública desde los componentes de entrada, proceso, resultado y contexto en forma global y holística. Desde esta perspectiva se analizan los factores que determinan la calidad educativa.

Los conceptos sobre factores y calidad educativa son desarrollados con la revisión bibliográfica, las investigaciones y las experiencias existentes. También se han revisado otras perspectivas de análisis para lograr la calidad educativa que son la técnica FODA y el modelo de autoevaluación institucional.

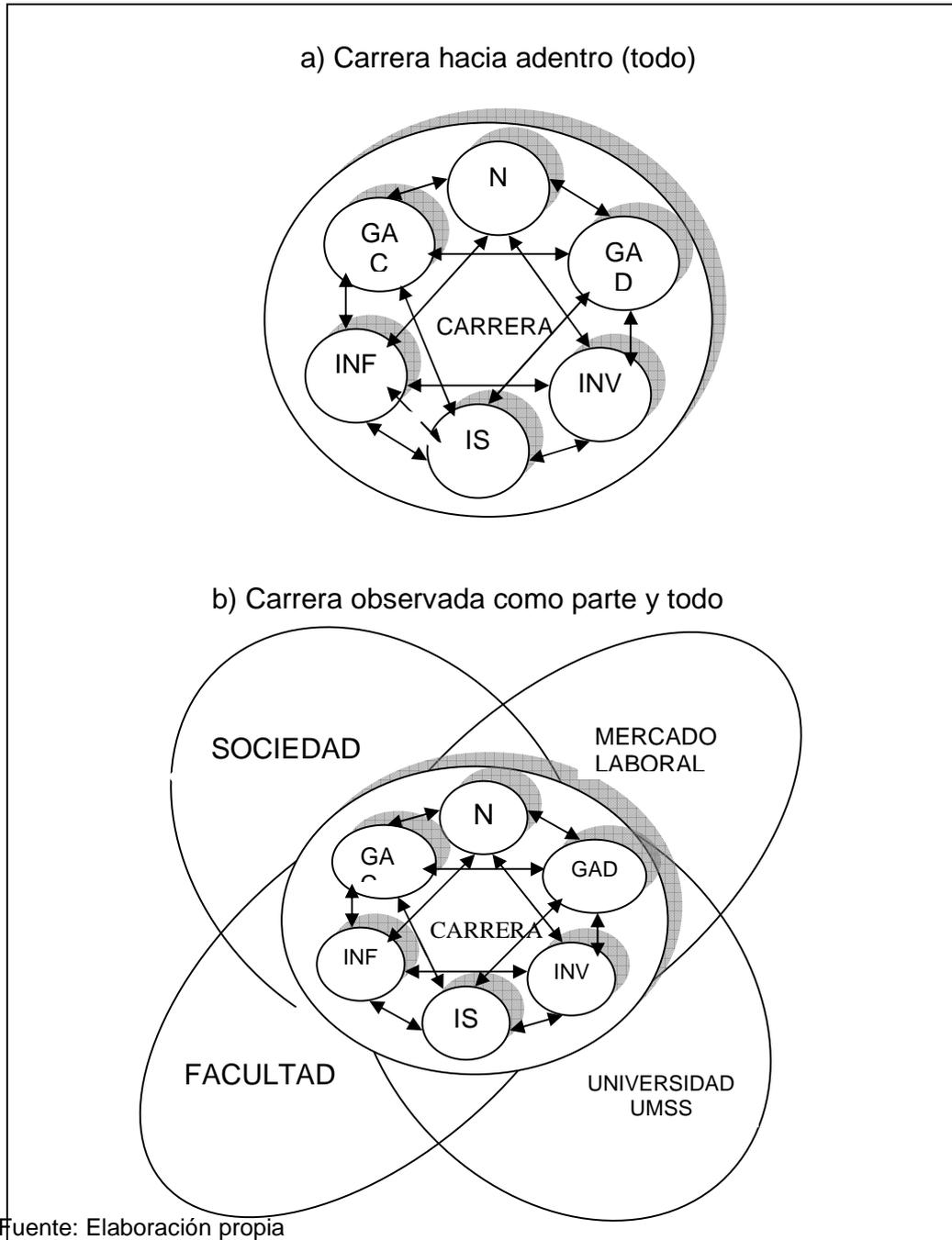
1.1. ENFOQUE DE SISTEMAS

El concepto generalizado sobre el enfoque sistémico se sintetiza como un conjunto de elementos interrelacionados e interdependientes que interactúan para alcanzar determinado propósito desagregando en subsistemas para el análisis de los elementos, revisión conceptual y representación lógica de la operación total del sistema.

El enfoque sistémico permite analizar la representación mental de un sistema mediante el uso de un modelo para analizar el todo y las partes en interacción; identificando problemas, posibles soluciones para el mantenimiento y la autorregulación institucional. Para Galeana, Silvia ⁽¹⁰⁾ los factores que inciden en la calidad educativa desde el punto de vista holístico, de la realidad institucional educativa, no puede centrarse sólo en sus interacciones internas, sino que tendrá que contemplar la sociedad de la cual recibe influencia. En el gráfico N° 1 se

muestra el sistema educativo hacia adentro como un todo y la misma situación observada como parte y todo.

GRAFICO N° 1
SISTEMA CARRERA



El pensamiento sistémico enfatiza la interrelación más que la “estructura” que determina el comportamiento y la evolución del fenómeno que se estudia. La postura sistémica puede ser descrita como contextual, interaccional y pluralista. Se refiere que el movimiento dinámico en un sistema está determinado por el contenido, la información o la acción que se ejerce a través de las interrelaciones internas como externas entre personas, grupos y organizaciones.

El Sistema es una estructura compuesta por diversos subsistemas que se interrelacionan y se retro-alimentan determinando el comportamiento interno y externo, así como la dinámica de la sociedad. Este enfoque centra su atención en actos e interacciones de los elementos integrantes de un sistema.

Actualmente la Teoría General de Sistemas es una poderosa herramienta para ser aplicada a fenómenos que suceden en la realidad para lograr conocimiento y explicación de la realidad o una parte de ella (sistema) con relación al medio que la rodea, por eso hablar del todo y sus partes se refiere al principio de sinergia que es aplicable a cualquier sistema.

Kauffman A., Roger explica: Enfoque sistemático: proceso mediante el que se identifican necesidades, se seleccionan problemas, se determinan requisitos para la solución de problemas, se escogen soluciones entre las alternativas, se obtienen e implantan métodos y medios, se evalúan los resultados y se llevan a cabo las revisiones necesarias totales o parciales de los sistemas, a fin de eliminar necesidades

Evaluación de necesidades: el proceso formal para identificar discrepancias entre los resultados. Necesidad (educativa): la discrepancia mensurable entre “dónde estamos actualmente” y “dónde deberíamos estar”, de acuerdo con los productos o resultados. Plan: un proyecto de lo que debe realizarse para lograr

métodos valederos y valiosos. Proceso: la aplicación de los métodos o medios para lograr cualquier resultado o producto. Producto: el resultado, finalidad u objetivo. Sistema: la suma total de partes que funcionan independientemente pero conjuntamente para lograr productos o resultados requeridos, basándose en las necesidades.

(14)

Desde esta definición el enfoque de sistemas es una forma de pensar, una manera de mirar el mundo, una metodología, una herramienta de investigación científica cuya finalidad es lograr unidad en la diversidad, un conjunto de elementos que están en interacción o un conjunto de partes, componentes, variables, procesos, objetos o factores todos ellos denominados subsistemas en interacción y ordenados dinámicamente durante un período de tiempo determinado.

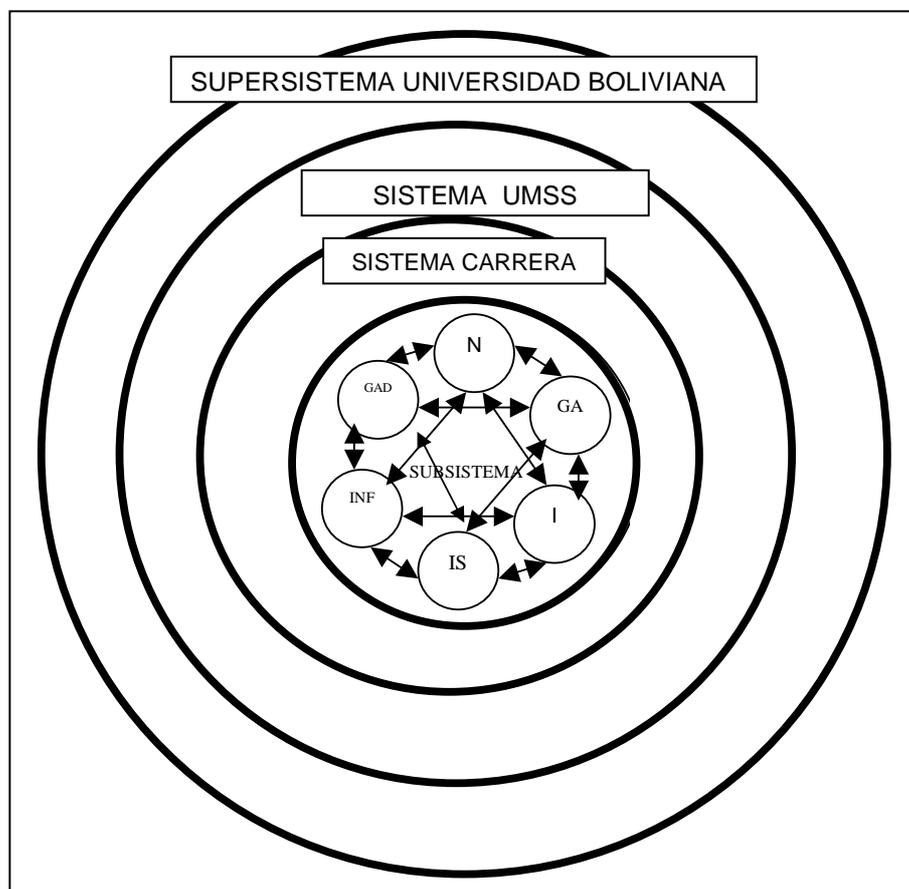
Por tanto es pertinente hablar de sinergia, Johansen Bertoglio explica:

Podemos entender por recursividad el hecho de que un objeto sinérgico, un sistema, está compuesto de partes con características tales que son a su vez objetos sinérgicos (sistemas). Hablamos entonces de sistemas y subsistemas. O, si queremos ser más extensos, de supersistemas, sistemas y subsistemas. Lo importante del caso, y que lo esencial de la recursividad, es que cada uno de estos objetos, no importando su tamaño, tiene propiedades que lo convierten en una totalidad, es decir, un elemento independiente. ⁽¹³⁾

La recursividad se puede expresar gráficamente en innumerables círculos concéntricos. En el gráfico N° 2 se muestran los subsistemas, sistemas y supersistemas.

Los conceptos de sinergia y recursividad constituyen dos herramientas poderosas para investigar la realidad. Los niveles de la organización tiene que ver con la idea de recursividad (subsistemas, sistemas y supersistemas) en una cadena que vaya de lo más pequeño hasta lo más grande.

GRAFICO N° 2 SUBSISTEMA, SISTEMA Y SUPERSISTEMA



Fuente: Elaboración propia

El enfoque sistémico es el conjunto de elementos interrelacionados e interdependientes que interactúan para alcanzar determinados propósitos.

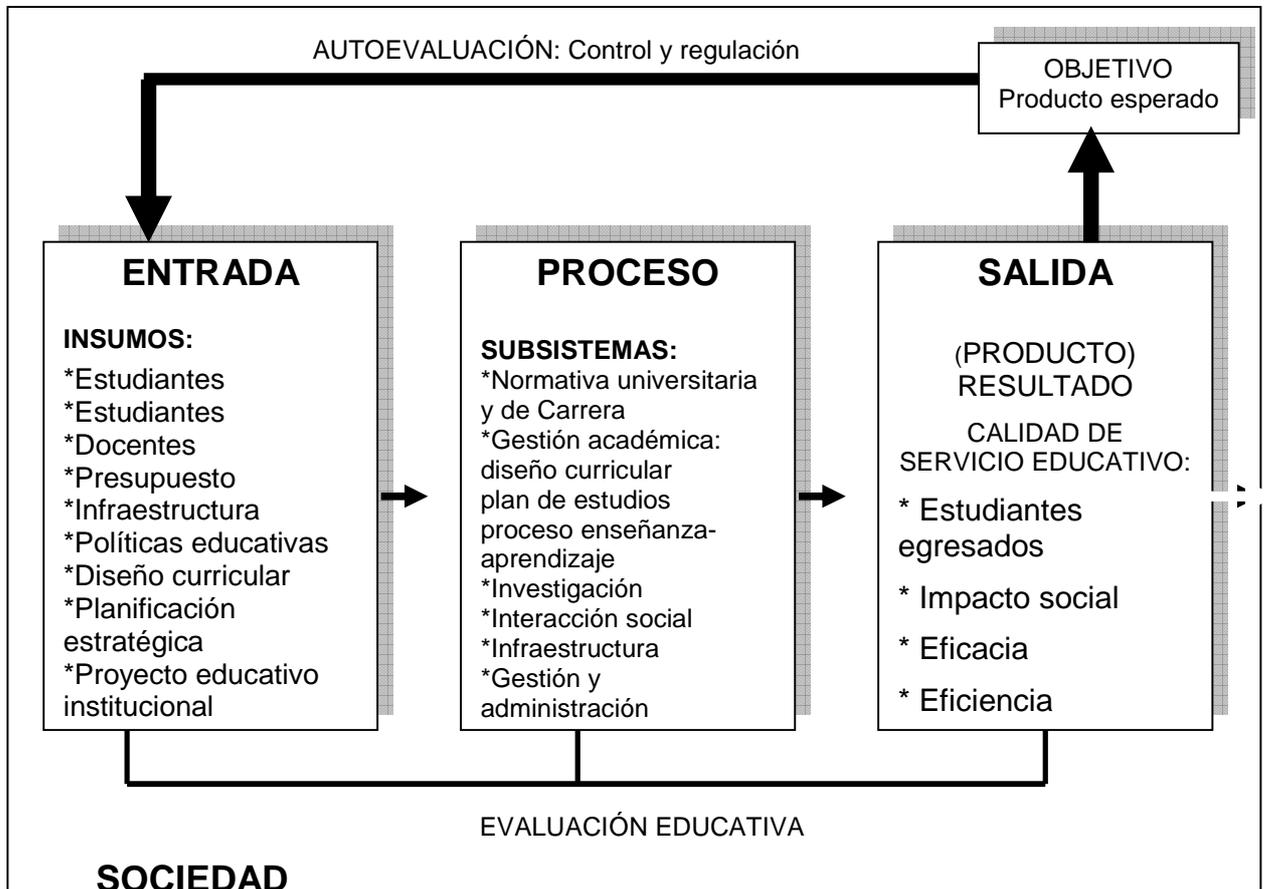
También es una visión conceptual, una abstracción, una representación lógica y total de una institución.

Alvarado O.,Otoniel explica: El enfoque sistémico como categoría analítica permite por un lado la representación mental de un sistema mediante el uso de modelos, para efectos de análisis del todo o de las partes en interacción con el análisis de sistemas identificando problemas y posibles soluciones a efectos de lograr el mantenimiento, la autorregulación o el desarrollo del propio sistema.⁽¹⁾

1.2. DISEÑO Y COMPONENTES DEL SISTEMA EDUCATIVO

El sistema educativo consta de un componente o unidad de entrada (input-insumo), el componente central del proceso, el componente de salida (output-producto), retroalimentación/autoevaluación (ambiente/entorno/sociedad). En el gráfico N° 3, se explican los componentes del sistema educativo.

GRAFICO N° 3
SISTEMA EDUCATIVO DE LA CARRERA



Fuente: Elaboración

1.2.1. ENTRADA (INSUMO, INPUT)

La entrada es el elemento que ingresa al sistema procedente del ambiente, muchos se consumen en el proceso o se incorporan al producto. No todos los insumos pueden ser admitidos en el sistema, existe un proceso de selección o codificación que realiza el analista de insumos más significativos y actúa como sensor para captar los cambios que se dan. Las entradas del sistema pueden ser:

-Demandas sociales, necesidades

- Estudiantes
- Docentes
- Presupuesto
- Infraestructura
- Políticas educativas
- Diseño curricular (plan de estudios)
- Necesidad de planificación estratégica
- Necesidad de un proyecto educativo institucional

1.2.2 PROCESO/SUBSISTEMA

Es el conjunto de acciones para transformar los insumos y dar como resultado los productos. Estos procesos pueden ser mentales (como pensar, planear, aprender); mecánicos (como manejo de una computadora, sistemas – procesador de datos o de información, cámara fotográfica) y mental mecánico (cómo escribir, planificar, etc.). En el sistema Carrera, se sintetizan los siguientes subsistemas como proceso:

NORMATIVOS: Estatuto Orgánico de la Universidad, Reglamentos, evaluación de docentes y otros.

GESTIÓN ACADÉMICA: Diseño curricular, plan de estudios, perfil del egresado, proceso de enseñanza-aprendizaje, uso de recursos, medios educativos en aula, docentes, estudiantes, egresados, etc.

INVESTIGACIÓN: Centro de investigaciones, organización de eventos, organización de cursos de post-grado, proyectos de investigación, relación del centro con el proceso educativo de los estudiantes, etc.

INTERACCIÓN SOCIAL: En correspondencia con los objetivos del Plan de Estudios y planes de trabajo de los docentes, publicación de resultados de interacción con la sociedad, organizaciones, centros, empresas, etc.

INFRAESTRUCTURA: Aulas del campus universitario, limpieza, servicio de atención al estudiante y docente.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA: Planificación, organización, dirección y control.

1.2.3 PRODUCTO/RESULTADO (SALIDA, OUTPUT)

El producto es resultado del procesamiento o transformación de la entrada. La salida del sistema, al igual que la entrada, puede adoptar la forma material (personas o cosas), energía o información. La salida a nivel del producto son bienes y servicios que el sistema (o subsistemas) produce es el objetivo básico u operativo del sistema. En el sistema educativo el producto principal está constituido por los estudiantes egresados, debidamente capacitados en conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes. A nivel macrosistémico, el producto final de la educación será aportar en el desarrollo social, local, regional y nacional. El producto se explica desde el punto de vista de la calidad de servicio educativo, pueden ser:

- Impacto en la sociedad
- Eficacia, eficiencia
- Estudiantes egresados
- Titulados
- Investigación e interacción social
- Mercado laboral

1.2.4. AUTOEVALUACIÓN (retroalimentación: control y regulación)

Es importante que el sistema desarrolle una capacidad de adaptación con el medio o entorno que le rodea, es decir poseer mecanismos necesarios para modificar su conducta a medida que las exigencias del medio lo requieran. Significa que el sistema debe estar capacitado para observar el medio, para estudiar su conducta e informarse de los resultados y consecuencias para la vida futura del sistema.

Quiere decir que se debe controlar su conducta con el fin de regular de modo conveniente su supervivencia. Esto conduce a examinar la conducta de los sistemas, su autocontrol y los mecanismos o comportamientos diseñados para llevar a cabo la actividad. En la retroalimentación se encuentra otra función de control y regulación del sistema mediante el retorno de información, que permite mantener, aumentar, modificar o cambiar las operaciones con el fin de lograr productos compatibles con los patrones de referencia preestablecidos. Esta función se cumple cuando se observa, registra información sobre las entradas y salidas para establecer las correcciones pertinentes.

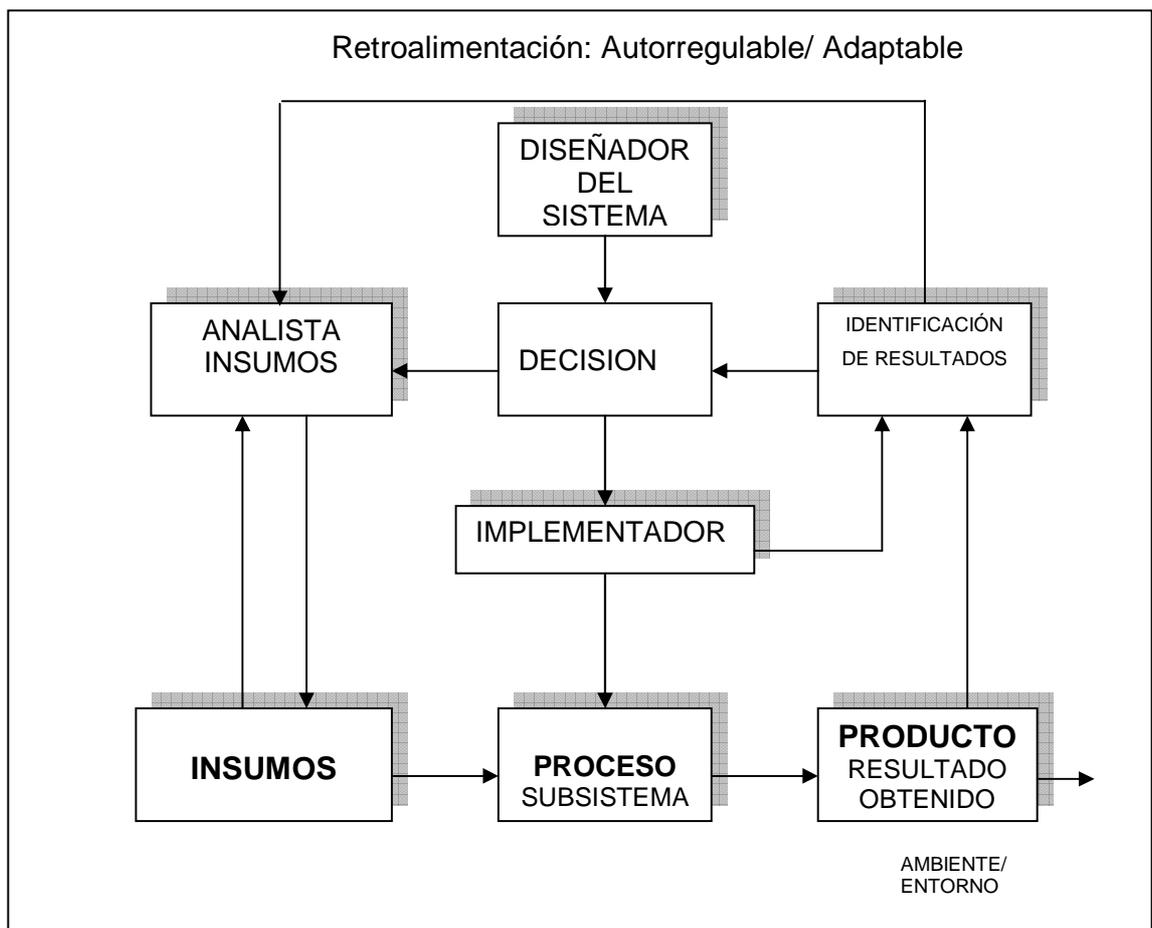
1.2.5 AMBIENTE/ENTORNO/SOCIEDAD

Todo sistema se desenvuelve en un ambiente constituido por objetos y fenómenos ajenos a él que puede ser modificado. El ambiente es todo lo externo a los límites del sistema, llamado también entorno con el cual mantiene contactos directos o intensos: el sistema social, realidades concretas, instituciones, empresas, organizaciones populares que influyen en el funcionamiento del sistema educativo. El ambiente puede considerarse como el suprasistema, de donde provienen los insumos y a donde van a ir las salidas o productos. Para conocer la realidad educativa se elabora un diseño y modelo para explicar y analizar el

funcionamiento de la institución educativa (en el gráfico N° 4 se muestran elementos para gestionar el sistema educativo).

GRAFICO N° 4

ELEMENTOS PARA GESTIONAR EL SISTEMA EDUCATIVO



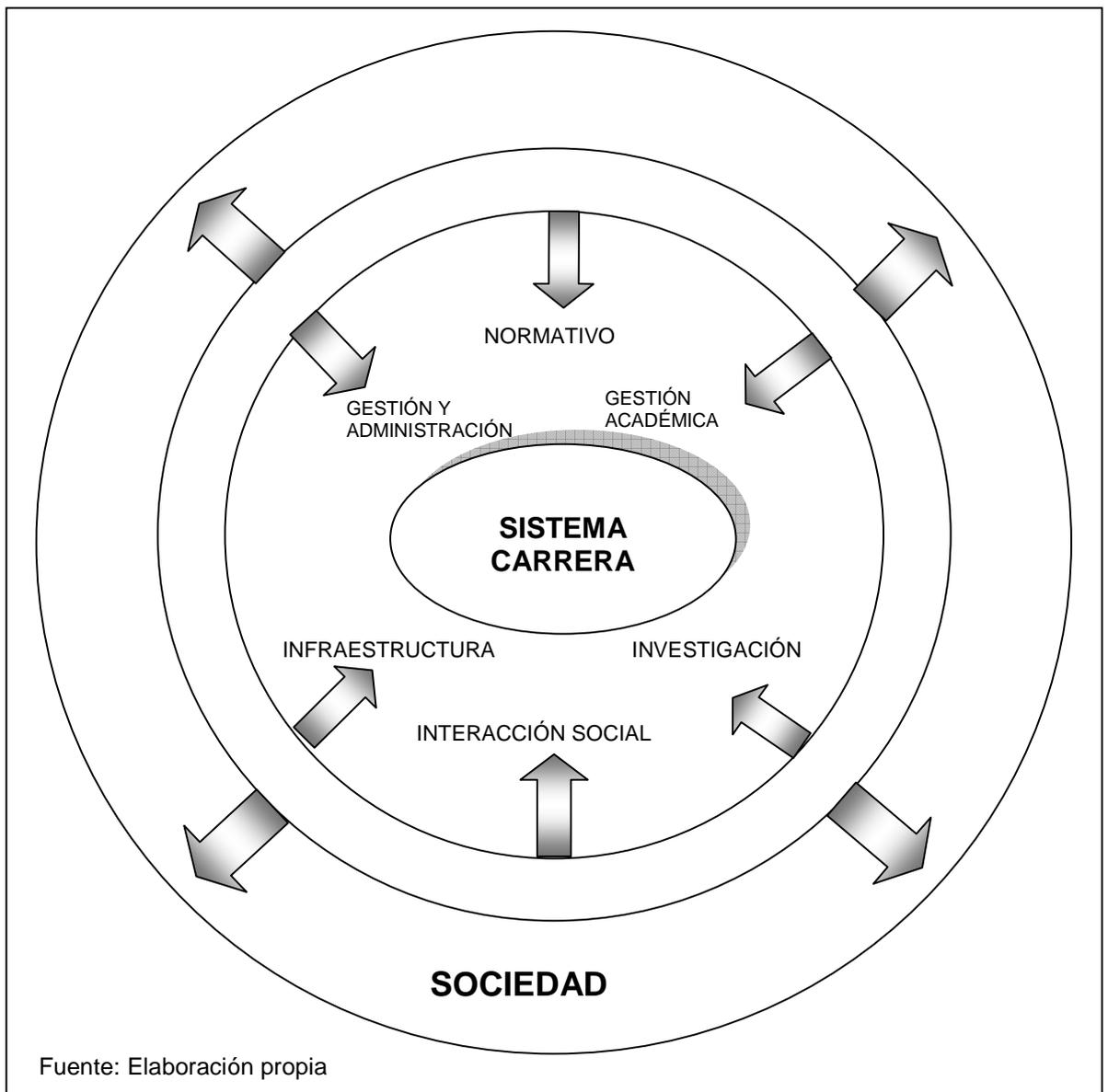
Fuente: Diseñado por Feyereisen y adaptado por Otoniel, Alvarado(1998)(10).

1.3. LOS FACTORES EN EL SUBSISTEMA

Desde la perspectiva sistémica los factores son esenciales para remarcar el carácter global e integral como base de cooperación organizada, comprometida

con la sociedad con un proyecto propio de desarrollo. En el gráfico N° 5 se muestran los subsistemas dentro el sistema Carrera en relación con la sociedad.

GRAFICO N° 5 SUBSISTEMAS



Desde una perspectiva integral y global la institución educativa tiene la responsabilidad de formar profesionales en relación con las demandas de la sociedad. El sistema educativo requiere estar atento a las variaciones de los insumos implementados en el proceso de los siguientes subsistemas: Normativa Universitaria, Gestión Académica, Investigación, Interacción Social, Infraestructura, Gestión Administrativa que son importantes para el desarrollo del sistema, se explica cada uno de los elementos.

1.3.1. NORMATIVA

Se entiende que la normativa universitaria tiene carácter de obligatoriedad, son normas institucionalizadas con validez general y a través de ella se manifiestan diversos tipos de normas que rige una organización.

El sistema universitario cuenta con diversos documentos de carácter normativo, técnicamente elaborados, en los cuales se establecen políticas, se describe la organización, funciones, procedimientos, derechos, obligaciones y deberes de sus integrantes para alcanzar los objetivos con eficacia y eficiencia. Diversos son los fines que cumplen estos documentos:

-Se utiliza como medio de comunicación en el sistema universitario para proporcionar instrucciones e informaciones sobre el desarrollo de las actividades institucionales.

- Puede servir como orientación del personal para precisar funciones
- Permite armonizar el funcionamiento institucional
- Existen varios tipos de Reglamentos:

- Generales: De aplicación a nivel del sistema universitario como es el Estatuto Orgánico, Reglamento de Régimen Académico-docente, Reglamento de Régimen Estudiantil.

- Reglamentación Específica o interna (manual de organización y funciones como instrumento de ordenamiento organizativo y de control). En los Reglamentos de la universidad existen Normas legales sobre derechos a vacación, licencias, remuneraciones, permisos, evaluación docente, capacitación, etc.

1.3.2. GESTIÓN ACADÉMICA

Tomando en cuenta las explicaciones de Callisaya, Ch. Gonzalo: “gestión significa acción y efecto de gestionar el funcionamiento de un sistema organizacional, dirección y administración de una organización.”⁽⁴⁾

La gestión académica está centrada en las acciones alrededor del aprendizaje de los estudiantes. La gestión interviene en la institución para contribuir en el aspecto educativo, incorporando a los actores como protagonistas de cambio en el proceso para lograr resultados de calidad educativa.

En el proceso de gestión se realiza un conjunto de acciones de planeamiento, organización, ejecución, control y evaluación para el desarrollo educativo; tomando en cuenta la visión, misión, diagnóstico, políticas, objetivos, metas, estrategias, presupuestos, planes, programas y proyectos. En la organización se establecen las funciones, estructura, cargos, métodos, procedimientos y sistemas. La dirección sirve para tomar decisiones, delegar funciones, coordinar acciones en comisiones, equipos de trabajo y el Control sirve para supervisar, evaluar y retroalimentar.

Los instrumentos y recursos de gestión educativa son el Proyecto Educativo Institucional, Plan Operativo Anual, cuya elaboración, ejecución y evaluación exigen la participación de los actores. Toda entidad educativa persigue el logro de los objetivos educativos. En educación, éstos recursos se denominan aspectos académicos o técnico- pedagógicos.

1.3.3. INVESTIGACIÓN

De acuerdo con la opiniones de Álvarez de Zayas, Carlos y Sierra L.,Virginia la práctica universitaria ha permitido identificar tres procesos: enseñanza aprendizaje, investigación y la interacción social en el que intervienen estudiantes, profesores, personal administrativo, investigadores y autoridades en una red compleja de relaciones sociales vinculados con la comunidad y el medio social. La investigación se define como:

“El proceso de la investigación científica es el proceso mediante el cual se introduce, se innova y se crea arte, ciencia y tecnología, para resolver los problemas que surgen como resultado del desarrollo de la humanidad y por medio del cual se desarrolla una rama del conocimiento, de la cultura.”⁽²⁾

En el proceso académico existen actividades administrativas, recursos cuya aplicación son competencias del director de Carrera y Consejo de Carrera que pueden intervenir en los siguientes aspectos:

- Formulación de políticas en relación con la importancia, pertinencia y viabilidad.
- Organización de personas, oficina, normas, etc., a través del cual se debe conducir la investigación.
- Presupuesto
- Búsqueda de fuentes de financiamiento, convenios y cooperación nacional e internacional
- Difusión de resultados de la investigación

-Relación con el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.

1.3.4. INTERACCIÓN SOCIAL

Álvarez y Sierra explican sobre la interacción social:

El proceso de la interacción social es el proceso mediante el cual la universidad divulga y promueve la cultura que esta institución crea e interviene en la solución de los problemas de la sociedad a través de la investigación y de la docencia que en ella se desarrollan y, a su vez, recibe la influencia de dicha sociedad. ⁽²⁾

El administrador (director) es responsable de la interacción social quien determina áreas, personas que se encargarán de estas tareas, también ubicando ámbitos geográficos, realizando seguimiento de la población donde se realizan actividades y estableciendo convenios, presupuesto y evaluación.

1.3.5. INFRAESTRUCTURA

Para que la organización sea eficiente, el director de una unidad académica debe implementar cambios. El área administrativa se debe complementar con la distribución racional de los recursos humanos, físicos, materiales, didácticos y financieros con que cuenta la institución. La organización de la planta física está constituida por bienes inmuebles y equipamiento, Callizaya explica:

En el planeamiento y organización institucional se hace una descripción de la misma, ubicando los espacios administrativos, los pedagógicos, de servicios especiales, de bienestar y asistencia y de servicios generales; igualmente, se presentan los bienes muebles y

el equipamiento escolar con el mobiliario y los materiales didácticos.⁽⁴⁾

También la educación implica manejo de recursos materiales o físicos: Edificios, aulas, equipos (mobiliario e instalaciones), material educativo (pizarras, tizas, láminas, libros, medios audiovisuales, tecnología). No se puede entender un centro educativo sin un equipamiento de talleres y biblioteca. El local o edificio de una carrera tiene características. Existe una serie de requisitos indispensables para garantizar el buen funcionamiento y contar con:

- Plano del edificio
- .Inventario
- Escritura pública
- Contrato de alquiler de mobiliario

1.3.6. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El proceso de gestión implica planificación y fases:

Los términos de administración y gestión educativa guardan mucha relación. El primero de ellos es más amplio y se refiere a todo un sistema complejo en el que se integran varios elementos, con el propósito de organizar y lograr el cumplimiento de los objetivos y la misión institucional. La gestión, por su parte, alude a la acción de llevar adelante lo planificado.

En otras palabras, se puede entender la gestión como “la acción y el efecto de administrar” o como la acción principal de la administración, es decir, gestión y administración son términos complementarios y deben ser comprendidos como parte de un proceso integral.

Finalmente, se puede decir que administración es el conjunto de procesos que pueden hacer que un sistema complejo de personas y tecnología que funcione adecuadamente y sin problemas; y, gestión es la habilidad de conjugar criterios dispersos (misión, visión, planificación, actividades, etc.), que permitan lograr los resultados esperados. ⁽⁴⁾

La gestión y administración considera cuatro fases para su funcionamiento: Fase de planificación, organización, ejecución y control/evaluación. Se explica brevemente cada aspecto:

Fase de planificación:

Está relacionado con la elaboración de planes, programas y proyectos tomando en cuenta la política educativa (visión, misión para lograr objetivos y metas). En esta fase es importante considerar la planificación estratégica y como un proceso que utiliza diversos instrumentos. El proceso de la planificación está relacionado con la definición de la visión, misión, el análisis del entorno, la definición de objetivos, estrategias, políticas, análisis de la organización, definición de metas, acciones, negociación de compromisos, formulación de proyectos vinculados con el plan-presupuesto, seguimiento, evaluación y control.

La planificación estratégica utiliza instrumentos como el análisis del marco legal de la institución, identificación del entorno, matriz FODA, evaluación de la capacidad institucional de (recursos, metas, consulta, negociación, formulación de proyectos, sistemas de seguimiento y control).

En esta etapa de la planificación es importante considerar el Proyecto Educativo Institucional para que la unidad académica tome decisiones, asuma responsabilidades, plantee soluciones a los problemas educativos considerando la

planificación curricular que cada docente debe realizar. También se debe tomar en cuenta el Plan Operativo Anual (POA) o subproyectos que es otro instrumento de planificación que define las operaciones necesarias, tiempo de ejecución, determinando los recursos financieros, designación de responsables y estableciendo indicadores de eficacia y eficiencia de los resultados.

Fase de organización y programación:

Una organización considerada como una totalidad en la que se interrelaciona una serie de elementos para concretar objetivos institucionales de la unidad académica, bajo ciertas normas y reglas que delimitan responsabilidades y funciones.

La práctica de la organización exige técnicas e instrumentos: organigrama, manual de funciones, reglamento interno flujogramas y otras actividades como:

- Elaborar normas para orientar el desarrollo académico
- Realizar convenios con instituciones
- Coordinar el trabajo científico en diferentes modalidades de graduación de los estudiantes.
- Promover publicaciones de docentes
- Elaboración de estadísticas
- Promover el financiamiento para la investigación
- Llevar registro de matrículas, títulos, exámenes, certificados, revalidaciones y convalidaciones.
- Promover publicaciones científicas
- Mantener relaciones públicas internos y externos
- Realizar el control y ejecución del presupuesto
- Mantener informados a los diferentes estamentos sobre las actividades institucionales

- Programar las adquisiciones de recursos materiales
- Mantener relaciones con otras Carreras y organismos nacionales e internacionales
- Decidir el presupuesto anual
- Elaborar el calendario académico
- Estudio y auto-evaluación institucional
- Organización de servicios estudiantiles
- Racionalizar el uso de aulas, equipos e instalaciones

Fase de ejecución/implementación

Este aspecto se explicita de esta manera:

El propósito de la ejecución es llevar a la práctica los planes y programas, proyectos pedagógicos y actividades correspondientes al proyecto educativo institucional. Para tener éxito en los fines de esta fase, se hace necesario conocer las funciones inherentes a ella y que los administrativos deben desempeñar con excelente criterio ejecutivo...

La ejecución está íntimamente relacionada con los estilos de dirección, supervisión de la empresa; incluye, además, la motivación y el sistema general de comunicación que en ella se practica.⁽⁴⁾

En esta etapa el director o Jefe de Carrera debe buscar los medios idóneos para que se realicen las tareas de gestión, poseer conocimientos y habilidades en diseño curricular, administración, infraestructura, relación entre Carrera y Sociedad. Los roles del Director son liderazgo relacionado con la administración de las relaciones humanas: Motivación del personal, formación y capacitación de equipos de personas para la resolución de conflictos, planificación y ejecución de eventos.

El directivo para ser reconocido debe evidenciar personalidad, competencia profesional, representar aspiraciones e inquietudes de los diferentes estamentos, principios y valores éticos, contar con habilidades y cualidades personales como:

- Capacidad para tomar decisiones
- Habilidad para supervisar y controlar
- Carácter emprendedor y entusiasta
- Imaginación, iniciativa e inteligencia
- Comprensión a los demás (empatía), trabajo en equipo
- Capacidad para promover y adaptarse a los cambios

Fase de control y evaluación:

Se explica:

El control es una de las actividades más importantes durante todo el proceso de la gestión administrativa, ejercido a través de la observación directa y supervisión misma del desarrollo de las tareas.

El control es un instrumento de la evaluación, si se lo entiende como el registro de una información, la constatación del cumplimiento de las acciones programadas, la verificación de la ejecución de lo propuesto. ⁽⁴⁾

Para esta fase de control las autoridades de la Carrera pueden utilizar diversos tipos de instrumentos como: registro de asistencia del personal, distinciones y premios, movimiento de biblioteca, utilización de medios audiovisuales y actas de Consejos. A nivel docente el control puede hacerse en el desarrollo curricular, registro de permisos, ausencias, licencias, distinciones y méritos. Procesos disciplinarios, registro de planes y programas de las materias. A los estudiantes se puede aplicar el control con fichas de seguimiento académico, comportamiento: social, ético, estadística sobre rendimiento académico.

El control institucional se puede realizar:

- Control financiero (POA, proyectos y programas)
- Calidad en la actividad académica recurriendo a las diversas técnicas, instrumentos y procedimientos como:
- Gráficos de control de avances como gráficos de PERT y de GANTT.
- Hojas de seguimiento de mensajes, órdenes, tareas, correspondencia
- Informes sobre problemas y quejas

Control de calidad educativa significa verificar el proceso para que el producto educativo (estudiantes, egresados, profesionales) respondan a las expectativas de la sociedad, satisfacción en el nivel de conocimientos, dominio de habilidades, práctica de valores, actitudes positivas. El producto educativo terminado alcance el nivel de los requerimientos de la sociedad y merezca satisfacción de los mismos estudiantes.

El control y supervisión educativa es una disciplina pedagógica que tiene como fin asesorar, ayudar a los estudiantes, docentes y administrativos. La evaluación tiene la función de emitir un juicio de valor fundamentado en la información recogida de manera sistemática y científicamente con el objetivo de utilizar para actuar sobre el programa.

1.4. CALIDAD EDUCATIVA

El concepto de calidad educativa es multidimensional y no todos los autores utilizan el término en el mismo sentido. Desde un punto de vista etimológico el concepto calidad tiene dos significados: *entendido como cualidad*, se identifica como conjunto de atributos o propiedades referidas a algo o alguien; en segundo lugar también hace referencia a la calidad como *superioridad o excelencia*, como grado que expresa la bondad de una cosa. El concepto de calidad es relativo y

contextual, se define desde múltiples perspectivas, por distintas audiencias con intereses diferentes y contextos diversos.

Se presentan distintas aproximaciones sobre el concepto de calidad:

En su acepción global, la idea de calidad nos remite a la idea de perfección, o de excelencia, tanto de los procesos como de los productos o servicios que una organización proporciona, y evoca facetas tales como buen clima de trabajo, posición destacada en el sector, buen funcionamiento organizativo, alta consideración tanto interna como externa, elevada rentabilidad económica y social, etc. Quizás por el peligro que ello supone, existe un amplio consenso en atribuir a la calidad un significado operativo moderno del siguiente corte: Calidad es la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes. ⁽¹⁷⁾

El proceso comienza con el diseño o con la planificación y concluye con la venta del producto o con la prestación del servicio. La noción de cliente se incorpora a lo externo en la organización como a lo interno en su calidad.

Por lo expuesto parece que la permanencia de una institución educativa depende de su capacidad para satisfacer los requisitos de calidad que la sociedad, el futuro académico y laboral del egresado exigen.

Lazo A., Jorge explica sobre calidad de la siguiente manera:

Lo que genéricamente se denomina calidad de la educación es un complejo constructo valorativo, apoyado en la consideración conjunta de tres dimensiones interrelacionadas: funcionalidad, eficacia y eficiencia, expresión de un sistema de coherencias múltiples entre los componentes básicos de los sistemas y centros educativos. ⁽¹⁶⁾

La eficacia está en función de los objetivos planteados y comprobar si los objetivos se alcanzan. La eficiencia es un indicador en la forma cómo se utilizan los recursos escasos y tiende a identificarse con la percepción generalizada de la productividad. Puede ser entonces indicador individual, institucional, regional, sectorial o nacional de corto, mediano o largo plazo, dependiendo de la definición que se dé a los recursos en cuestión.

En el ámbito de la educación superior, Harvey y Green (1993) han identificado tres familias semánticas en torno a calidad. Veamos:

Calidad como fenómeno excepcional

Esta concepción acepta como axioma que la calidad es algo especial, raro, extraordinario. Existen tres vertientes que giran en torno a esta idea: la idea tradicional, la calidad como excelencia y la satisfacción de un conjunto de requisitos.

a) La noción **tradicional** de calidad implica distinción, clase, exclusividad, elitismo, algo difícil de obtener para la mayoría. La calidad, según esta concepción, no puede ser juzgada ni medida. No se puede definir la calidad así concebida, simplemente se la reconoce cuando existe.

b) La calidad como **excelencia** implica la superación de altos estándares, está muy vinculada con la concepción tradicional, pero aquí se identifican los componentes de la excelencia, que radica en los insumos y los productos o resultados. Una universidad que atrae a los mejores estudiantes, los mejores profesores, los mejores recursos físicos y tecnológicos, por su propia naturaleza, es de calidad, es excelente y producirá graduados de alta calidad.

c) La calidad como **satisfacción de un conjunto de requisitos** se identifica, generalmente, con la de los productos que superan el "control de calidad". Los contrastes se basan en criterios alcanzables destinados a "rechazar" los productos defectuosos, es el resultado del "control científico de calidad ", pues supone la conformación de acuerdo con unos estándares, la cual implica que la calidad mejora conforme se elevan los estándares.

Calidad como logro de un propósito

Este enfoque va más allá de los procesos y los productos o servicios. La calidad tiene sentido solamente en relación con el propósito del producto o servicio, lo cual implica una definición funcional. De modo que existe calidad en la medida en que un producto o un servicio se ajustan a las exigencias del cliente, es decir la dimensión más importante de la calidad es la funcionalidad. Por lo tanto, un producto "perfecto" es totalmente inútil si no sirve para satisfacer la necesidad para la que fue creado.

En el contexto de la educación superior, el concepto de calidad según los requerimientos del cliente, provoca varias interrogantes. Entre ellas, ¿quién es el cliente de la educación superior?, ¿son clientes los estudiantes, los empleadores o los padres que pagan por la educación de sus hijos?, ¿los estudiantes son clientes, productos o ambos?

Calidad como perfección o coherencia

Esta aproximación considera el concepto de calidad en términos de coherencia y se fundamenta en dos premisas: una implica cero defectos y la otra, hacer las cosas bien la primera vez. En calidad igual a cero defectos, la excelencia se define en términos de

conformación con una particular especificación. Ésta no es un estándar ni es evaluada contra ningún estándar.

El producto o servicio es juzgado por su conformidad con la especificación, la cual es predefinida y medible, pues la perfección consiste en asegurar que todo esté correcto, carente de errores; aún más, este enfoque exige que dicha perfección sea entregada de manera consistente.

El concepto de excelencia involucrado en este enfoque también implica una filosofía de prevención. El énfasis está en asegurarse de que en cada etapa del proceso productivo no ocurran faltas, aun más que en esperar la inspección del producto final para identificar defectos. El énfasis está en asegurarse de que todo se hace bien desde el inicio y que la calidad es responsabilidad de todos. ⁽²⁷⁾

Estas ideas sobre la concepción de calidad educativa resaltan dos criterios fundamentales según se centran en el proceso o en el producto. Cuando se busca mejorar el proceso en los resultados como principio de actuación no se apunta a la obtención de unos resultados inmediatos y finales, sino fundamentalmente al modo de ir haciendo poco a poco las cosas para alcanzar mejores resultados de acuerdo a las demandas, posibilidades y limitaciones que se presenten. El concepto de calidad educativa universitaria depende de las relaciones entre los elementos del programa integrados en un sistema.

1.5. EVALUACIÓN Y AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

1.5.1. EVALUACIÓN EDUCATIVA

Interesa resaltar la siguiente explicación conceptual sobre evaluación que realiza López M. Miguel de esta manera:

- a) La evaluación es la búsqueda de un conocimiento de la realidad
- b) Este conocimiento, para ser fiable y eficaz, debe basarse en un análisis sistemático de dicha realidad.
- c) El conocimiento de la realidad incluye los hechos, los procesos que los han generado y los factores que los han condicionado.
- d) La evaluación es un acto profesional con intención de mejora. ⁽¹⁸⁾

Por otra, Cerda Gutiérrez, Hugo explica que existen muchas definiciones sobre evaluación y en todas ellas se repiten aspectos comunes que son:

- Que la evaluación es un juicio de valor
- Que la evaluación es un proceso sistemático
- Que la evaluación es una medida de algo
- Que la evaluación es una herramienta investigativa. ⁽⁶⁾

Santos G. A., Miguel sobre la evaluación educativa explica que es un fenómeno complejo y se acumulan funciones y el sistema educativo no puede ignorar y los más importantes son:

- La evaluación como diagnóstico
- La evaluación como diálogo
- La evaluación como orientación
- La evaluación como motivación
- La evaluación como formación ⁽²²⁾

A partir de estas explicaciones, la evaluación educativa se entiende como un proceso emprendido para establecer el valor de algo y emitir un juicio o diagnóstico, analizando sus componentes, funciones, procesos, resultados para posibles cambios tendientes a la mejora de una institución educativa. La evaluación está relacionada con la acreditación cuando se verifica un proceso

permanente, cuyos resultados son empleados para reformar y mejorar el programa de estudios y la institución.

Una definición más operativa podría ser: proceso orientado a la toma de decisiones y a la acción, que busca determinar la pertinencia, eficiencia, efectividad, impacto y sustentabilidad del uso de recursos, actividades y resultados en función de objetivos pre-establecidos o criterios definidos.⁽²⁷⁾

Existen diversas modalidades de evaluación de la calidad:

- **La evaluación externa** o evaluación por pares, puede ser de una institución o un programa. Normalmente sigue a la evaluación interna o auto evaluación. Suele estar compuesta de dos fases: (a) revisión de la documentación entregada por la institución; y (b) visita de un equipo de pares que termina con un informe escrito y recomendaciones. El equipo de pares está conformado por colegas o profesores de la misma área de conocimiento.
- **La evaluación interna** o auto evaluación es la que se realiza de una institución o programa desde su propio seno. También se denomina auto estudio. Es un proceso participativo interno que busca mejorar la calidad. Produce un informe escrito sobre el funcionamiento, los procesos, recursos, y resultados, de una institución o programa de educación superior. Cuando la autoevaluación se realiza con miras a la acreditación, debe ajustarse a criterios y estándares establecidos por la agencia u organismo acreditador.

1.5.2. AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

La autoevaluación institucional en la educación superior permite realizar el análisis descriptivo con elementos conceptuales del enfoque sistémico para identificar una serie de elementos o factores que busca el logro de propósitos específicos.

Figuroa S., Alberto explica que la autoevaluación es un proceso y análisis de la realidad que produce una serie de informaciones para reflexionar, buscar estrategias de mejoramiento y transformación institucional:

La Autoevaluación para las instituciones de educación es una herramienta de mejoramiento mediante la Participación Universitaria de todos los estamentos de la comunidad: estudiantes, docentes, administrativos y autoridades. Tiene por objeto el mejoramiento sostenido en los procesos académicos, administrativos, didácticos e investigativos, se basa en la crítica y la autocrítica y es una actividad entendida como institucional, que permite la transformación de la realidad actual en una realidad nueva, capaz de responder a los programas de desarrollo para el futuro y que deben ser llevados adelante por los propios miembros de esa comunidad académica. ⁽⁸⁾

Por tanto se confirma que la autoevaluación es una herramienta de mejora institucional que ayuda a gestionar la planificación institucional, se puede ver su importancia:

Cuando hablamos de autoevaluación institucional, estamos pensando en el Proyecto Educativo Institucional, en los procesos, en la infraestructura de la planta física donde funciona la institución educativa, en los recursos existentes y en otros muchos aspectos, para los cuales a veces diseñamos instrumentos bastante elaborados

que permiten llegar a conclusiones rápidas y prácticas para tomar decisiones.⁽⁹⁾

La autoevaluación institucional no debe ceñirse únicamente a mirar el pasado, sino contemplar la proyección de decisiones hacia el futuro, teniendo en cuenta no sólo la situación institucional, sino el marco histórico, político y sociocultural en que se mueve el hecho educativo y la necesidad que tiene la sociedad de una educación.

Para realizar la autoevaluación institucional se toma en cuenta las dimensiones:

La dimensión teleológica: que evalúa los subsistemas de regulación y dirección en aspectos como filosofía, objetivos, metas, factores normativos, etc.

La dimensión estructural: evalúa los subsistemas logístico administrativo, referencial académico, didáctico instruccional y económico financiero.

La dimensión funcional: evalúa cómo funcionan los distintos subsistemas de la dimensión estructural, durante los procesos.

La dimensión cibernética: Constituye los factores de Autorregulación del sistema manifestados en control de resultados.⁽⁸⁾

Los sistemas de evaluación institucionales o de programas, y los sistemas de garantía de calidad, tienen como piedra angular la auto evaluación. Normalmente, esta es realizada por comités de especialistas nombrados por la propia unidad académica, que realizan su tarea mediante formatos previamente definidos por equipos de especialistas. Dichos comités coordinan la recopilación de la información, la elaboración de indicadores de desempeño, el análisis de los mismos y la elaboración de un Informe de evaluación interna.

Asimismo, tomando en cuenta el objeto de la evaluación (y acreditación), el proceso evaluativo puede ser:

- Parcial, involucrando sólo a algunos programas académicos/ carreras, como en el Canadá y los Estados Unidos.
- Institucional, propia de la tradición europea, ella se aplica a distintos niveles: la institución, las facultades, los departamentos, etc.

Ambos tipos de evaluación están basados en un horizonte temporal cíclico, generalmente de 4 a 6 años, es decir el proceso evaluativo es permanente.

Finalmente, en relación a los propósitos buscados, la evaluación puede ser de dos tipos:

- La evaluación para la acreditación se realiza con el propósito específico de lograr la acreditación de una institución o programa, ajustándose a los criterios y estándares establecidos previamente por la agencia u organismo acreditador.
- La evaluación para la mejora combina revisiones internas y externas, con miras a mejorar la calidad de la institución o programa.

La evaluación educativa es un estudio de la institución o programa que incluye la recopilación sistemática de datos y estadísticas relativos a la calidad de la misma, con el propósito de emitir juicios de valor fundamentado en la información sistemática, con el objetivo de mejorar proponiendo e implementando cambios en las instituciones y en sus programas. Se debe evaluar para evolucionar.

1.5.3. ACREDITACION DE LA CALIDAD EDUCATIVA

La acreditación es el proceso emprendido para reconocer o certificar la calidad de una institución o de un programa educativo que se basa en una evaluación previa de los mismos. El proceso es llevado a cabo por una agencia externa a las instituciones de educación superior. La acreditación –o simplemente la certificación- reconoce la calidad de los programas o de la institución acreditada. Existe también acreditación internacional realizada por agencias de otros países. Como ya dijimos, ella supone la evaluación respecto de estándares y criterios de calidad establecidos previamente por una agencia u organismo acreditador. El procedimiento incluye una autoevaluación de la propia institución, así como una evaluación por un equipo de expertos externos. Las agencias u organismos acreditadores son a su vez acreditadas regularmente o en todo caso ellas deben mostrar la transparencia de sus procedimientos e instrumentos de medición así como la profesionalidad de su equipo. . En todos los casos es una validación de vigencia temporal, por una serie de años. Se basa en un conjunto de principios, relativamente básicos y homogéneos, aunque la diversidad de modelos de evaluación y acreditación es amplia.

Las características del proceso son:

- Las agencias hacen explícitos los principios, objetivos, estándares, criterios e indicadores.
- El proceso se inicia con un autoestudio elaborado por la propia institución que solicita la acreditación.
- Hay siempre una evaluación externa realizada por un equipo que visita la institución, formado por académicos de las propias áreas de investigación, y que trabajan fundamentalmente de forma voluntaria. El equipo que realiza la visita elabora un informe por escrito que es entregado a la agencia u organismo acreditador y a la propia institución. Ésta tiene un tiempo para

complementar o discutir el informe. La comisión central de la agencia u organismo acreditador toma una decisión, generalmente apelable, teniendo en cuenta todos los informes, documentación y entrevistas. La acción final de la agencia puede incluir recomendaciones de mejora para la institución.

- Si se trata de la primera acreditación, al cabo de unos pocos años se vuelve a realizar el proceso de acreditación. Posteriormente se re-acredita transcurridos el número de años establecido o cuando se producen cambios importantes en la institución o en el programa. En muchos países la acreditación permite la transferencia de créditos, de programas, y la ayuda económica a estudiantes y a los programas. En algunas profesiones la acreditación es un requisito para poder colegiarse o para ejercer la profesión.

1.5.3.1 TIPOS DE ACREDITACIÓN

Al igual que la evaluación, hay varios tipos de acreditación.

- La acreditación institucional de una universidad o institución de educación superior, garantiza un nivel global, aunque con grados diferentes.
- La acreditación especializada o de programas, que puede referirse a centros, escuelas, departamentos, programas de doctorado. Se pueden acreditar incluso programas que no forman parte de una institución más extensa. En este sentido la acreditación de programas o especializada es también en parte institucional.

No obstante, estos dos tipos de acreditación no garantizan la transferencia o aceptación automática de recursos financieros o subvenciones, ni tampoco garantizan que el egresado sea inmediatamente contratado por empleadores.

1.5.3.2. FUNCIONES DE LA ACREDITACIÓN

En términos generales, la acreditación asegura que una institución o programa mantenga niveles determinados de calidad. Ello implica las siguientes funciones específicas:

- Ayuda a estudiantes potenciales a tener una información adecuada sobre la calidad de los programas.
- Identifica las debilidades y problemas de una institución o programa que son susceptibles de ser mejorados.
- Es un instrumento importante de mejora de las instituciones y sus programas.
- Establece un contacto eficaz entre los programas de estudio y los requisitos de una profesión, mejorando así las relaciones entre educación y mercado de trabajo.
- La acreditación cumple además la función de ser uno de los criterios fundamentales para la financiación de la institución y la ayuda a estudiantes.

1.5.3.3. BENEFICIOS DE LA ACREDITACIÓN

Los beneficios fundamentales son dos:

- Asegurar un nivel de calidad que está por encima de un mínimo establecido de forma colectiva.
- Mejora institucional y de programas. Los beneficios genéricos de la acreditación son múltiples.
- Asegurar que los programas son satisfactorios y cubren las necesidades de los estudiantes.

La mejora más sustancial es que la institución se organiza para conseguir mantener y mejorar los objetivos esenciales, y que los estudiantes aprendan. Tanto durante un proceso de acreditación, como después cuando se reacredita la institución, hay un cambio cualitativo de organización y gestión, especialmente en el sentido de (a) reconocer que lo importante es tener calidad en sus procesos y resultados satisfactorios, y (b) que la evaluación de la calidad sirve para cambiar la organización con la intención de mejorar.

CAPITULO II

PROPUESTA DE SOLUCION

2.1. CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

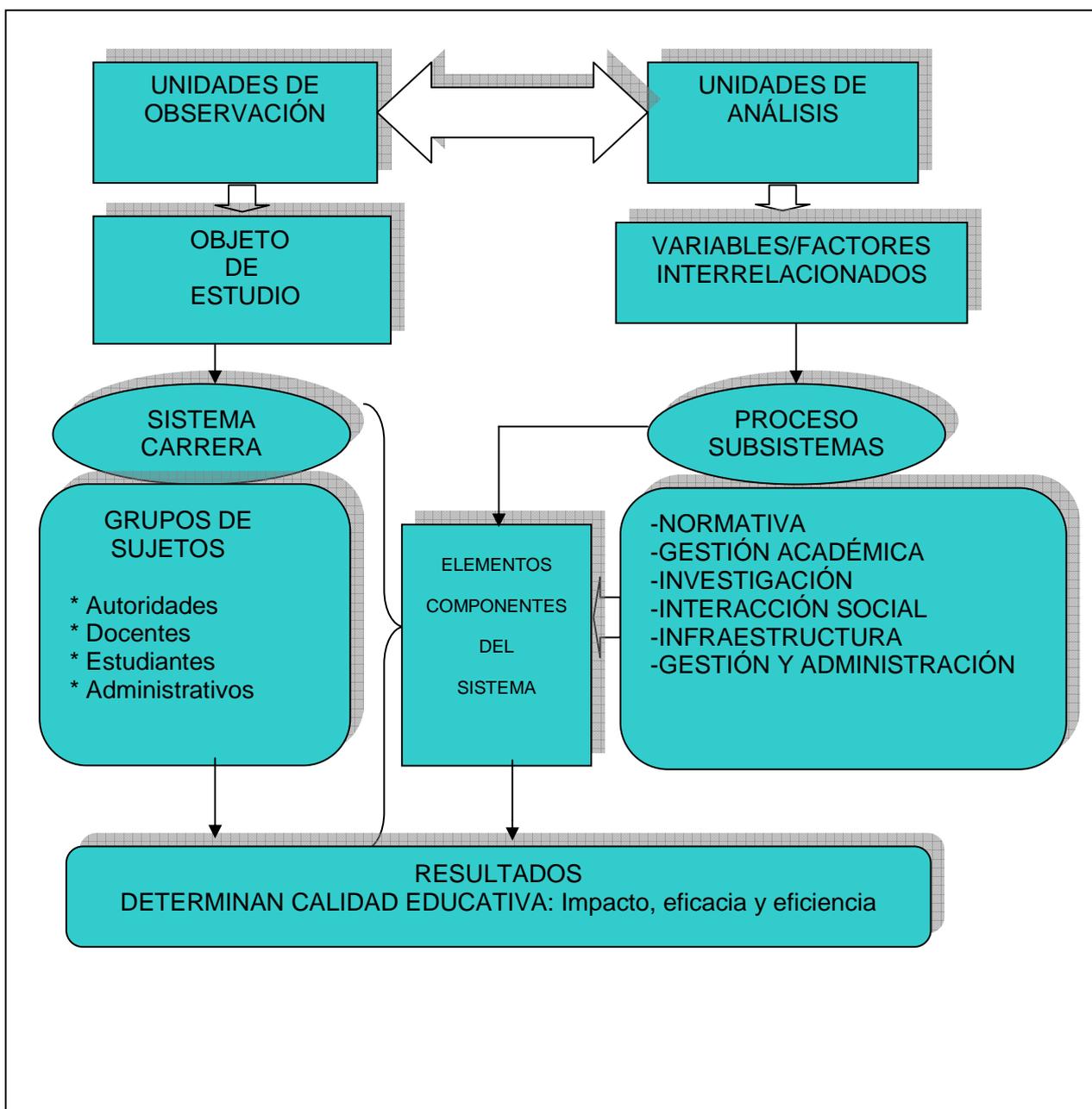
El tipo de investigación que se pretende realizar es de tipo descriptivo por encuesta y cualitativo. Es descriptivo porque permitirá conocer las características de la población estudiada sobre opiniones, motivaciones para conocer comportamientos concretos. La variable independiente no se somete a cambios experimentales, más bien se analiza en el proceso, se observa la variación que experimenta la variable dependiente. La investigación también sería de tipo cualitativo para analizar la realidad de la Carrera con enfoque de sistemas, técnica FODA y modelo de autoevaluación institucional.

2.2. UNIDADES DE OBSERVACIÓN Y UNIDADES DE ANÁLISIS

La unidad de observación como objeto de estudio es el sistema Carrera donde están implicados los grupos de sujetos que son las autoridades, docentes, estudiantes y personal administrativo. En la unidad de análisis se explican las variables como factores interrelacionados en el componente de proceso de los subsistemas: normativa universitaria, gestión académica, investigación, interacción social, infraestructura y gestión administrativa que determinan resultados de calidad educativa (ver Gráfico N° 6 sobre unidades de observación y unidades de análisis).

A partir del objeto de estudio y los factores interrelacionados son serán analizados en el proceso de subsistemas para lograr resultados de calidad tomando en cuenta los criterios de impacto social, eficacia y eficiencia.

GRAFICO N° 6
UNIDADES DE OBSERVACIÓN Y UNIDADES DE ANÁLISIS



FUENTE: Elaboración propia

2.3. SUJETOS/POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1. SUJETOS

La investigación se realizará en la gestión el 2008, participaran estudiantes de primero a quinto año, los docentes interinos, contratados y titulares en todas las cargas horarias, también participaran autoridades (Director y Miembros de Consejo de Carrera) y personal administrativo (los más antiguos).

2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.4.1. POBLACIÓN

La población total está constituida de la siguiente manera:

- Estudiantes de 1º a 4º años son en total de 4300 sujetos aproximadamente
- Estudiantes de 5º año son 700 aproximadamente
- Docentes son 120 sujetos
- Autoridades son 3 sujetos
- Personal administrativo son 10 sujetos

2.4.2. MUESTRA

El muestreo se refiere cómo se elegirán a los encuestados, se utilizará el muestreo probabilística, estratificado y sistemático. El marco muestral estará definido en un listado de alumnos inscritos en la Carrera en la gestión 2008 y la nómina de docentes en todas las cargas horarias y materias. Habrá cinco tipos de unidades de observación:

- Estudiantes de 1º a 4º año
- Estudiantes de 5º año

- Docentes
- Autoridades
- Personal administrativo

Se trabajará con un aproximado de total de 1600 sujetos.

2.4.2.1. MUESTREO ESTRATIFICADO SISTEMÁTICO

El muestreo estratificado se establecerá en tres estratos y en cada uno se establecerán estimadores de proporción según alternativas de las preguntas de los cuestionarios diferenciados, los estratos que coinciden con las unidades de observación son:

- Estrato 1: estudiantes (1-4 año)
- Estrato 2: estudiantes de 5º año
- Estrato de docentes

Para lograr precisión de los datos y considerando el supuesto de que existe mayor homogeneidad por paralelo sobre las características que se estudia se ha subestratificado el estrato uno.

2.5. AMBIENTE

La investigación se llevará cabo en diferentes ambientes que tiene la Carrera. Se encuestarán en los pasillos de los bloques, en aulas. Estas aulas son amplias equipadas con sillas para personas individuales y pizarras acrílicas.

2.6. TECNICAS/INSTRUMENTOS

2.6.1. ENCUESTA Y CUESTIONARIOS

Se utilizarán encuestas con cinco cuestionarios que serán autoadministrados a los sujetos: El cuestionario 1 a las autoridades, el 2 a docentes, el 3 a estudiantes (1-4

año), el 4 a estudiantes de quinto año y 5 a personal administrativo (ver Anexo N° 2 los cuestionarios).

Fueron elaborados cuestionarios con cinco preguntas tipo Likert.:

5. Muy de acuerdo
4. De acuerdo
3. Indecisos
2. En desacuerdo
1. Muy en desacuerdo

2.6.2. TECNICAS DOCUMENTALES

Se revisarán los documentos institucionales de la universidad y Carrera: IX Congreso Nacional de Universidades, Plan de Desarrollo Nacional de la UMSS, Plan de Estudios de la Carrera de Contaduría Pública y listas de estudiantes en archivos.

2.6.3. TRABAJO DE CAMPO

Para realizar la investigación se asistirá a las reuniones de los Consejos Facultativos, Consejos de Carrera, asambleas, reuniones de docentes.

2.6.3.1. OBSERVACIÓN

Se realizarán visitas a los bloques de la Carrera, para ver el funcionamiento, el estado en que se encuentran las aulas, mobiliario, baños, centros de estudiantes y los recursos materiales con los que cuenta.

2.6.3.2. ENTREVISTAS

Se realizarán entrevistas a docentes, jefe de talleres y estudiantes. Por otra se realizarán conversaciones informales con docentes y estudiantes sobre lo que piensan de la Carrera. Se tomarán apuntes en un cuaderno para recordar hechos y eventos.

2.7. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se realizará en dos etapas:

2.7.1. PRIMERA ETAPA: Prueba piloto:

Los cuestionarios fueron elaborados considerando los siguientes aspectos:

a) Revisión bibliográfica para elaborar preguntas y cuestionarios.

b) Los cuestionarios serán aplicados a: autoridades, docentes, estudiantes y personal administrativo con el objeto de conocer en una primera aproximación sobre la estructura del cuestionario y algunas dificultades. Las respuestas se analizarán con el cálculo del índice de confiabilidad, el poder de discriminación y el poder de respuesta. A las respuestas, se aplicará el coeficiente de Cronbach para docentes y para estudiantes, para medir la consistencia interna apropiada para fines de la investigación.

2.7.2. SEGUNDA ETAPA

En la segunda etapa serán encuestados un total de 1600 sujetos, se utilizarán 77 preguntas (por pérdida en el sistema) se trabajará con 65 preguntas.

Se determinará de la siguiente manera:

1. Grupo de autoridades: Cuestionario N° 1 con 20 preguntas, 3 encuestados
2. Grupo de docentes: Cuestionario N° 2 con 18 preguntas, 55 encuestados
3. Grupo de estudiantes (1 a 4 año), cuestionario N° 3 con 15 preguntas y 1420 encuestados.
4. Grupo de estudiantes de 5º año, cuestionario N° 4 con 11 preguntas y 103 encuestados.
5. Grupo de personal administrativo: Cuestionario N° 5 con 13 preguntas y 3 encuestados.

(Ver Anexo N° 2 los cuestionarios numerados del 1 al 5).

2.8. TRATAMIENTO DE LOS RESULTADOS

En la recolección de datos participarán los estudiantes de la Carrera de Contaduría Pública bajo la responsabilidad del autor de este trabajo. Los cuestionarios serán procesados con un paquete estadístico, el programa EXCEL, y para analizar e interpretar los resultados serán elaborados cuadros de frecuencias con valoraciones numéricas de 5 a 1: Muy de acuerdo (MA); de Acuerdo (A); Indecisos (I); En Desacuerdo (D) y Muy en Desacuerdo (MD), serán agrupadas en frecuencias absolutas y relativas porcentuales de carácter ordinal. Luego se agruparán los datos en un cuadro de doble entrada en resultados globales/finales según grupos de sujetos y factores, tomando en cuenta la frecuencia más alta y valores de 5 a 1.

Estos resultados se aprovecharán para utilizar la matriz FODA como instrumento de análisis organizacional, luego se presentarán resultados y valoraciones de potencialidades, desafíos, riesgos y limitaciones.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los resultados que se pretenden obtener en la monografía, permiten formular las siguientes conclusiones:

-Para resolver la relación entre la formulación del problema se puede recurrir a la metodología de enfoque sistémico. Desde ésta perspectiva se describirá la realidad educativa de la Carrera en los componentes básicos de entrada, proceso, resultados en relación con la sociedad de manera integral y holística, interno y externo centrandolo en el análisis en las interacciones de los elementos que componen y los resultados de la investigación muestran aspectos para ser considerados por los responsables de la Carrera de Contaduría Pública.

Tomando en cuenta los comentarios de los estudiantes y por la propia experiencia vivida, si realizamos el análisis de factores y grupos de sujetos podemos obtener los siguientes resultados:

- * Opiniones en el factor normativo
- * Opiniones en la gestión académica
- * Opiniones negativas y positivas
- * Opiniones de la interacción social
- * Opiniones sobre la infraestructura
- * Opiniones sobre la gestión administrativa

Se puede llegar a concluir en que factores de análisis normativo, gestión académica, investigación, interacción social, infraestructura y gestión administrativa de la Carrera de Contaduría Pública no se prestan atención y recibe puntuaciones negativas o por el contrario reciben puntuaciones de indecisos (significa que está bien y no está bien), o por último reciben puntuaciones positivas.

Estos resultados también pueden ser expresados en el análisis FODA consolidándose en promedio y porcentajes, las potencialidades y desafíos. Estos datos pueden reflejar si la Carrera debe empeñarse en vencer las debilidades y potenciar las fortalezas.

- Se puede llegar a proponer un modelo de Autoevaluación Institucional como aporte teórico-práctico que permite obtener información sobre la realidad de la Carrera para analizar la calidad de los servicios que presta a la sociedad y a los estudiantes. La propuesta de Sistema Educativo de Entrada, Proceso y Resultado (SEEPR), permitirá analizar los factores en el proceso de subsistemas. Se puede lograr con la implementación de impacto social, eficacia y eficiencia. Considerando los objetivos y el marco teórico los resultados de la investigación pueden tener las siguientes conclusiones sobre:

Calidad Centrada en Normativa

Calidad Centrada en Gestión Académica

Calidad Centrada en Investigación

Calidad Centrada en Interacción Social

Calidad Centrada en Infraestructura

Calidad Centrada en Gestión Administrativa

BIBLIOGRAFIA

- (1) ALVARADO Oyarce, Otoniel. Gestión Educativa. Enfoques y Procesos. Ed. Universidad de Lima: Fondo de Desarrollo Editorial; Perú. 1998. p.44
- (2) ALVAREZ DE ZAYAS, Carlos y Sierra Lombardía, Virginia. La Universidad su Gestión y su Evaluación. Cochabamba-Bolivia: GRUPO EDITORIAL KIPUS; 2003.P. 25
- (3) BURGWAL, Gerrit y Cuellar, Carlos Juan. Planificación Estratégica y Operativa. Quito-Ecuador. ABYAYALA-Ecuador SNV; 1999.P. 171
- (4) CALLISAYA CH.,Gonzalo. Gestión y Administración Educativa. La Paz Bolivia: PUBLICACIONES YACHAY; 2da Edic. 2003. P.41,53,122,137,159
- (5) CANO García, Elena. Evaluación de la Calidad Educativa. Madrid: Editorial La Muralla; 1998. P. 66 y 106
- (6) CERDA Gutiérrez, Hugo. La Evaluación como Experiencia Total: Logros-objetivos-procesos competencias y desempeño. Colombia. Cooperativa Editorial Magisterio. 2000. P.16
- (7) FANTOVA, Fernando. La Gestión de Organizaciones No Lucrativas. Madrid: Editorial CCS; 2001.P. 197
- (8) FIGUEROA Soliz, Alberto. "La Autoevaluación del Pensamiento Complejo." En: Formación Docente. Revista Trimestral de Distribución Gratuita. Año 1.Nº 1. Noviembre 2002. CEPIES-UMSA. P. 3
- (9) FRÍAS Navarro, Matilde. Desarrollo Pedagógico de las Instituciones

Educativas. Una Perspectiva para el Siglo XXI. Colombia: MESA REDONDA-MAGISTERIO; 2001. p. 79

- (10) GALEANA de la O., Silvia. Promoción Social. Una opción metodológica. México: Escuela Nacional de Trabajo Social, Plaza y Valdez; 1999.P. 39, 40 y 47-57
- (11) HERNÁNDEZ, Jesús Ana. Metodología Sistémica en la Enseñanza Universitaria. Madrid-España: NARCEA, S.A. DE EDICIONES;1989. P.33 y 15-16
- (12) H. de MATERI E. Lilia. Autonomía de las Instituciones Escolares. Buenos Aires: Editorial Espacio y La Colmena; 1998. p.99-100
- (13) JOHANSEN Bertoglio, Oscar. Introducción a la teoría General de Sistemas. México: LIMUSA-NORIEGA EDITORES; 2002.p.44
- (14) KAUFMAN, A. Roger. Planificación de Sistemas Educativos. México: Trillas; 2000. p.19 -20
- (15) LAVÍN, Sonia; DEL SOLAR, Sonia, FISCHER, Michael, CÉSAR Ibarro, Julio. La Propuesta CIGA Gestión de Calidad para Instituciones Educativas. Santiago de Chile: Editorial FONDEF- INTEC- PIIE; 2002.p.23
- (16) LAZO Arrasco, Jorge. La Enseñanza Universitaria. Perú: Editorial San Marcos; 2002. p. 28
- (17) LÓPEZ Rupérez, Francisco. La Gestión de Calidad en Educación. 2.^a Ed. Madrid: Editorial La Muralla; 1997. p. 43

- (18) LÓPEZ Mojarro, Miguel. A la Calidad por la Evaluación. Bilbao- España: CISSPRAXIS, Monografía Escuela Española. 2001.P. 22
- (19) MUNICIO, Pedro. Herramientas para la Evaluación de la Calidad. Barcelona: Editorial Gestión de Calidad; 2002. p. 14
- (20) PÉREZ Lindo, Augusto. Teoría y Evaluación de la Educación Superior. Argentina: Editorial Red Argentina S.A., Instituto de Estudios y Acción Social, AIQUE Grupo Editor S.A.; 1993. p.107
- (21) REVISTA ELECTRONICA DE INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓN EDUCATIVA.1997; (Parte III). Disponible en: URL:
<http://www.chasqui.apc.org/gamolnar/evaluación%20educativa/evaluacion.o5.htm>.
Consultado Diciembre 29, 2002. p. 1
- (22) SANTOS Guerra, Miguel Ángel. Evaluación Educativa 2. Argentina: Magisterio;1996. P.174-179
- (23) UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS. Programa Académico Carrera: Ciencias de la Comunicación Social. La Paz-Bolivia; 1998. p.18 y20
- (24) UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS. DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN UMSA. Plan Estratégico de Desarrollo 1999-2004. La Paz- Bolivia. CEUB;2000. P.116-125
- (25) UNIVERSIDAD BOLIVIANA. Plan Nacional de Desarrollo Universitario 1998-2002. La Paz- Bolivia;1998. P. 159-175
- (26) VIDAL Moruno, Mario. La Innovación de la Calidad de los Procesos Universitarios en las Instituciones de Educación Superior. Hacia la

Excelencia Académica. Oruro- Bolivia: Latinas Editores; 2003. P.127-153

(27) KOMADINA Rimaza, George. Texto ordenado en base a las siguientes fuentes:

- * AGUERRONDO, Inés *La calidad de la educación: Ejes para su definición y evaluación*, documento electrónico, 2001
- * HARVEY, L. Y GREEN, D. *Defining quality. Assesment and evaluation in higher education*. Vol. 18, N°1, Bath, UK, 1993
- * SCHWARTZMAN, Simón, *La calidad de la educación superior en América Latina. Banco Mundial*, documento electrónico, 1988

ANEXOS

ANEXO N° 1.
INDICADORES PARA ELABORAR EL CUESTIONARIO
SEGÚN ÁREAS Y DIMENSIONES

AREA: NORMATIVA

DIMENSIONES:

A. REGLAMENTOS Y RESOLUCIONES:

1. Conocimiento del Estatuto Orgánico de la Universidad y Reglamentos (A)
2. Conocimiento de Normativa y Derechos Docentes (A)
3. Normativa Derechos y Deberes de los Estudiantes (A)
4. Conocimiento del Reglamento de Elecciones Estudiantil (E)
5. Asamblea principal órgano de Decisión Estudiantil (E)
6. Centro de Estudiantes Principal órgano de Decisión Estudiantil (E)
7. Duración de Gestión del Centro de Estudiantes de Tres años (E)
8. Conocimiento de Reglamentos de la Universidad adecuados para los Administrativos (ad.)
9. Conocimientos del docente sobre Reglamentos Universitarios, Normas y Reglamento General de la Docencia (D)

B. NORMATIVA ESPECÍFICA DE LA CARRERA

10. Elaboración del Reglamento Interno en la Carrera (A)
11. Publicación de Resoluciones del Consejo de Carrera (A)
12. Conocimiento de Reglamento de Evaluación Anual de Docentes (A)

AREA: GESTIÓN ACADÉMICA

DIMENSIONES:

A. DISEÑO CURRICULAR: PLAN DE ESTUDIOS

13. Conocimiento de los estudiantes del Plan de Estudios de la Carrera (E)
14. El Plan de Estudios vigente desde 1997 mejora la calidad educativa de los estudiantes (A)
15. Plan de Estudios desarrolla habilidades, actitudes y valores en los estudiantes (A)
16. Existe evaluación de áreas: materias teóricas, talleres, menciones y modalidades de graduación (A)
17. El actual Plan de Estudios debería cambiarse (A)
18. Conocimiento por los estudiantes del perfil profesional del comunicador social (E)
19. Satisfacción de los estudiantes de último año con el Plan de Estudios (5t)
20. Conocimiento de Administrativos sobre el Plan de Estudios de la Carrera (ad.)
21. Cumplimiento de motivos y expectativas por los que ingresó a la Carrera (5t)
22. Está satisfecho con los estudios realizados en la Carrera (5t)
23. En la Carrera ha sido valorado por los docentes (5t)
24. Formación recibida en Carrera es pertinente para ejercer la profesión del Comunicador (5t)
25. Perfil profesional logrado habilita para trabajar en medios masivos de comunicación (5t)
26. Perfil profesional logrado en Carrera habilita para trabajar en Instituciones públicas y privadas (5t)
27. Egresados y licenciados de Carrera contribuyen a la sociedad (5t)
28. Egresados y licenciados de Carrera satisfechos con su situación laboral (5t)
29. Necesidad de evaluación sobre vigencia del Plan de Estudios después de cinco años (D)

B. DESEMPEÑO DOCENTE

30. Reuniones frecuentes de docentes para analizar aspectos académicos de Carrera (D)
31. Bibliografía actualizada (D)

- 32. Producción intelectual de docentes: libros, artículos sobre comunicación (D)
- 34. Todo docentes debería ser tutor en diferentes modalidades de graduación (D)
- 35. Necesidad de coordinación académica entre docentes de materias afines (D)
- 36. Necesidad de relacionar Plan de Materia y el Perfil Profesional (D)
- 37. Cursos masificados limita desempeño de función docente (D)
- 38. Los exámenes orales y escritos son las únicas maneras de evaluar a los estudiantes (D)

C. ESTUDIANTES EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

- 39. Seguimiento académico de estudiantes supervisado por la Dirección de Carrera (E)
- 40. Experiencias de aprendizaje acumulados ha desarrollado el perfil del comunicador social (5t)

D. USO DE MEDIOS, RECURSOS Y MATERIALES

- 41. El docente utiliza medios de enseñanza en el aula (D)
- 33. Los docentes de comunicación deberían tener ponencias públicas (D)

AREA: INVESTIGACIÓN

DIMENSIONES:

A. NECESIDAD DE REALIZAR INVESTIGACIÓN, PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

- 42. Docentes realizan tareas de investigación e interacción social (D)

B. INSTITUTO DE INVESTIGACIONES

- 43. Carrera cuenta con Instituto de Investigación (D)

AREA: INTERACCIÓN SOCIAL

DIMENSIONES:

A. RELACIÓN ENTRE INTERACCIÓN SOCIAL E INVESTIGACIÓN

44. Existen proyectos de interacción social e investigación en la Carrera (A)

AREA: INFRAESTRUCTURA

DIMENSIONES:

A. RECURSOS HUMANOS, FINANCIEROS Y MATERIALES

45. Bloques de Edificio cuenta con infraestructura y servicios adecuados (E)

45.1. Existen suficientes recursos informáticos par el desempeño administrativo (ad)

AREA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

DIMENSIONES:

A. GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN:

46. Problemas planteados por los estudiantes son resueltos adecuadamente por Dirección y Consejo de Carrera (E)

47. Necesidad de buen servicio de información y ayuda a los estudiantes (E)

48. Es posible superar los conflictos en la Carrera dialogando (E)

49. Sistema computarizado es la mejor manera de hacer seguimiento académico (E)

51. Inscripción de estudiantes es supervisado por Dirección de Carrera (E)

52. Corrección de actas de calificaciones autoriza Dirección de Carrera (ad.)

53. Horarios bien elaborados (E)

54. Inscripción de estudiantes y asignación de materias es pertinente (ad.)

55. Autoridad de la Carrera respetan y estimulan a los docentes (D)

56. Funcionamiento de Carrera ha sido eficiente (5t)

58. En la Carrera se reconocen los méritos profesionales (D)

59. Se reconoce en forma justa los méritos profesionales, según antigüedad para asignar carga horaria (A)

61. Coordinación de la función de los administrativos con la Dirección de Carrera (ad.)

- 62. Reconocimiento de las autoridades en desempeño de funciones de los Administrativos (ad.)
- 63. Reconocimiento de los docentes sobre desempeño de funciones específicas de Administrativos (ad.)
- 64. Reconocimiento de estudiantes sobre desempeño de funciones específicas de los administrativos (ad.)
- 65. El actual equipo de administrativos (cinco) son suficientes para requerimientos de la Carrera (ad.)
- 67. Necesidad de elaborar un Plan de Desarrollo Quinquenal en la Carrera (D)
- 68. Plan de Desarrollo Quinquenal (A)
- 69. Carrera al servicio de los estudiantes y a sociedad (D)
- 71. Necesidad de realizar autoevaluación en la Carrera para mejorar y reflexionar (A)
- 72. Existen objetivos institucionales en la Carrera (A)

ANEXO Nº 2.
CUESTIONARIO Nº 1
AUTORIDADES

Identificación de autoridades:

Mes..... Año en que fue director(a) de carrera

Miembro, Consejo de Carrera.....

Decano.....Vice-decano.....

MODO DE CONTESTAR EL CUESTIONARIO

A lado de cada pregunta encontrará 5 casilleros, cada uno de los cuales significa:

Muy de acuerdo	De Acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
MA	A	I	D	MD
5	4	3	2	1

Solicito su cooperación respondiendo las preguntas de forma anónima y de acuerdo con lo que piensa marque con una (X) una respuesta que le parezca más adecuada.

Nº	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		MA 5	A 4	I 3	D 2	MD 1
1.	Todo miembro de la Carrera debe conocer el Estatuto Orgánico de la Universidad y Reglamentos					
2.	El actual Reglamento de Evaluación Anual a docentes Titulares debería cambiar					
3.	Las normativas sobre derechos y deberes de docentes son adecuadas					
4.	Las normativas sobre derechos y deberes de estudiantes son adecuadas					

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		MA 5	A 4	I 3	D 2	MD 1
5	Existen Reglamentos Internos en la Carrera					
6	Las Resoluciones del Consejo de Carrera son publicadas					
7	El Plan de Estudios (1997) mejoró la calidad educativa de los estudiantes					
8	Existen valores morales y éticos en los miembros de la Carrera					
9	El actual Plan de Estudios debería cambiarse					
10	La Carrera debería tener un Plan de Desarrollo quinquenal					
11	Existen objetivos institucionales en la Carrera					
12	Existen proyectos de interacción social e investigación en la Carrera					

Nº	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		MA 5	A 4	I 3	D 2	MD 1
13	La Carrera está al servicio de los estudiantes y la sociedad					
14	Se realizan evaluaciones de áreas, talleres, menciones, modalidades de graduación					
15	Se reconocen en forma justa los méritos profesionales, antigüedad y otros criterios para asignar carga horaria					
16	El Director debería promover reuniones docentes para coordinar, planificar y evaluar					
17	El Plan de Estudios desarrolla actitudes, valores, habilidades en los estudiantes					
18	El control de cumplimiento Horario del docente debería ser con reloj					
19	El trato que dan los administrativos a los estudiantes es adecuado					
20	Existe necesidad de realizar auto-evaluación en la Carrera para mejorar y reflexionar					

CUESTIONARIO N° 2

DOCENTES

NOMBRE DEL ENCUESTADOR.....

IDENTIFICACIÓN DOCENTE

Fecha:.....julio 200 Bloques () N° de Aula.....
Materia.....Paralelo.....Docente(a).....

1. Sexo: Varón () 1.1. Mujer ()

2. Edad: 30-35(), De 35 a 45(), Más de 45()

3. Es docente:

Invitado (), Docente Contratado (), Docente Titular ()

4. Su categoría docente es:

Titular A (), Titular B (), Titular C (), Contratado ()

5. Materias en la que es profesor.....

1er Año (), 2º Año (), 3er Año(), 4º Año(), 5º Año()

6. Carga horaria:

32 horas (), Medio Tiempo(), Tiempo completo()

7. Año en que ingresó a la Carrera.....

8. Formación profesional.....

MODO DE CONTESTAR EL CUESTIONARIO

A lado de cada pregunta encontrará 5 casilleros, cada uno de los cuales significa:

Muy de acuerdo	De Acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
MA	A	I	D	MD
5	4	3	2	1

Solicito su cooperación respondiendo las preguntas de forma anónima y de acuerdo con lo que piensa marque con una (X) una respuesta que le parezca más adecuada.

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		MA 5	A 4	I 3	D 2	MD 1
1	El Plan de Trabajo de su materia está relacionado con el perfil del Comunicador social					
2	Los exámenes orales y escritos son las únicas maneras de evaluar a los estudiantes					
3	La bibliografía que utiliza en su materia está actualizada					
4	Existen reuniones frecuentes de docentes para analizar los aspectos académicos de la Carrera					
5	Es importante que los docentes de la Carrera escriban libros, artículos sobre comunicación					
6	Los docentes de comunicación deberían tener ponencias públicas					
7	Todo docente debería ser tutor en diferentes modalidades de graduación					
8	El docente debería utilizar diversos medios de enseñanza en aula					

Nº	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		MA 5	A 4	I 3	D 2	MD 1
9	Debe haber coordinación académica entre colegas de materias afines					
10	Los docentes de la Carrera deben conocer el Reglamento General de la Docencia, Normas y Reglamentos Universitarios					
11	En la Carrera se reconocen los méritos profesionales					
12	Los cursos masificados son la principal limitación para el desempeño de las funciones docentes					
13	Las autoridades de la Carrera respetan y estimulan a los docentes					
14	Es necesario evaluar la vigencia del Plan de Estudios después de 5 años					
15	Es importante tener un plan de desarrollo quinquenal en la Carrera					
16	La Carrera debería tener un Instituto de Investigaciones					

Nº	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		MA 5	A 4	I 3	D 2	MD 1
17	Los docentes de la Carrera deberían realizar tareas de investigación e interacción social					
18	La Carrera está al servicio de los estudiantes y la sociedad					

CUESTIONARIO Nº 3

ESTUDIANTES

NOMBRE DEL ENCUESTADOR.....

IDENTIFICACIÓN ESTUDIANTIL

Fecha:.....julio 200 Nº de Aula.....

Materia.....Paralelo.....Docente (a).....

1. Sexo: Varón () 1.1. Mujer ()

2. Edad: Menos de 20(), De 20 a 30(), De 31 a 40(), Más de 40()

3. Lugar donde vive.....

4 En qué año está estudiando:

1er Año (), 2º Año (), 3er Año (), 4º Año(), 5º Año(), Varios años ()

5. Actividad laboral actual:

-Ninguna (), Tiempo parcial (), Tiempo completo (), Otros ()

6. Año en que ingresó a la Carrera.....

MODO DE CONTESTAR EL CUESTIONARIO

A lado de cada pregunta encontrará 5 casilleros, cada uno de los cuales significa:

Muy de acuerdo	De Acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
MA	A	I	D	MD
5	4	3	2	1

Solicito su cooperación respondiendo las preguntas de forma anónima y de acuerdo con lo que piensa marque con una (X) una respuesta que le parezca más adecuada.

Nº	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		MA 5	A 4	I 3	D 2	MD 1
1	Los problemas planteados por los estudiantes son resueltos de manera adecuada por la dirección y el Consejo de Carrera					
2	Es imprescindible conocer el Reglamento de Elecciones Estudiantiles					
3	En las decisiones estudiantiles la Asamblea General es el principal órgano de decisión					
4	En las decisiones estudiantiles el Centro de Estudiantes es el principal órgano de decisión					
5	La duración de la gestión del Centro de estudiantes debería de ser de tres años					
6	El seguimiento académico de los estudiantes debe ser supervisado por Dirección de Carrera					
7	El proceso de inscripción estudiantil debe ser supervisado por Dirección de Carrera					
8	El sistema computarizado es la mejor manera de hacer seguimiento académico					

Nº	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		MA 5	A 4	I 3	D 2	MD 1
9	Las correcciones en las actas de calificaciones sólo las autoriza Dirección de Carrera					
10	Los horarios de clase deben ser elaborados por consenso entre autoridades, docentes y estudiantes					
11	Deben existir servicios eficientes de información y ayuda a estudiantes					
12	Los estudiantes deben conocer el Plan de Estudios de la Carrera					
13	Los estudiantes deben conocer el perfil profesional de la Carrera					
14	Los conflictos que existan en la Carrera deben superarse dialogando					
15	Los ambientes de los bloques ofrecen infraestructura y servicios adecuados					

CUESTIONARIO N° 4
ESTUDIANTES DE QUINTO AÑO
Y EGRESADOS

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		MA 5	A 4	I 3	D 2	MD 1
1	Se están cumpliendo los motivos y expectativas por los que ingresé a la Carrera					
2	Estoy satisfecho con los estudios realizados en la Carrera					
3	En la Carrera he sido valorado por mis docentes					
4	El funcionamiento de la Carrera ha sido eficiente					
5	El Plan de Estudios que ha cursado le satisface plenamente					
6	Las experiencias de aprendizaje acumuladas en la Carrera han desarrollado mi perfil profesional en comunicación					
7	El perfil profesional logrado en la Carrera me habilita para trabajar en medios masivos de comunicación					
8	El perfil profesional logrado en la Carrera me habilita para trabajar en instituciones públicas y privadas					

Nº	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		MA 5	A 4	I 3	D 2	MD 1
9	Los egresados y licenciados de la Carrera contribuyen positivamente a la sociedad					
10	Los egresados y licenciados de la Carrera están satisfechos con su situación laboral					
11	La formación recibida en la Carrera es pertinente para el ejercicio profesional de comunicador					

Añada opiniones, comentarios o sugerencias que crea pertinentes

.....

.....

.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Lic. Marcelo Sandoval Camacho

CUESTIONARIO Nº 5

ADMINISTRATIVOS

PREGUNTAS

1. Tiempo que trabaja en la carrera.....

2. Cargo Actual.....

Nº	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		MA 5	A 4	I 3	D 2	MD 1
1.	Los Reglamentos de la Universidad son adecuados para los administrativos					
2.	Tengo suficiente Conocimiento del Reglamento de personal Administrativo					
3.	Tengo conocimiento adecuado sobre el Plan de Estudios de la Carrera					

Nº	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		MA 5	A 4	I 3	D 2	MD 1
6.	Hay buena coordinación entre mis funciones y Dirección de Carrera					
7.	Recibo suficiente reconocimiento de las autoridades en el desempeño de mis funciones específicas					
8.	Recibo suficiente reconocimiento de los docentes en el desempeño de mis funciones específicas					
9.	Recibo suficiente reconocimiento de los estudiantes en el desempeño de mis funciones específicas					
10	Desde mi perspectiva el proceso utilizado para inscripción de estudiantes y asignación de materias es pertinente					
11	El seguimiento estudiantil deberá hacerse por sistema computarizado					
12	La orden de corrección en actas de calificaciones debe salir de la Dirección de Carrera					

Nº	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		MA 5	A 4	I 3	D 2	MD 1
13	El funcionamiento de la Carrera me parece adecuado					
14	El actual equipo de administrativos en la Carrera es suficiente para satisfacer los requerimientos actuales					
15	Existen suficientes recursos informáticos par el desempeño administrativo					

Añada otras opiniones, comentarios o sugerencia que crea pertinentes

.....

.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Lic. Marcelo Sandoval Camacho