

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

TESIS

**GRADO DE CONOCIMIENTO QUE TIENEN LOS ESTAMENTOS QUE
CONFORMAN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ REFERENTE
A LA IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL.**

POR:

DOCTORANDA MIRIAM CORREA GONZÁLEZ DE GALLARDO

4-81-380

ASESOR:

DOCTOR MAXIMINO ESPINO

**TRABAJO DE GRADO PARA
OPTAR AL TÍTULO DE DOCTORA
EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

DAVID, CHIRIQUÍ

2012

Handwritten mark



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DOCTORAL

El día 06 de febrero de 2013, en acto solemne y formal se realizó la sustentación de la Tesis Doctoral titulada:

"Grado de conocimiento que tienen los estamentos que conforman la Universidad Autónoma de Chiriquí referente a la importancia de la Evaluación Institucional".

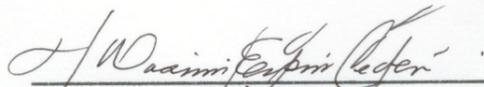
Autor(a): MSc. Miriam Correa de Gallardo, con cédula de identidad personal 4-81-380.

Jurado Calificador:

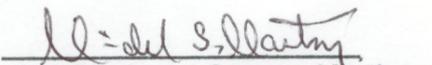
- a) Dr. Maximino Espino(Asesor)
- b) Dra. María del Socorro Martínez (Jurado)
- c) Dr. Noel Ruiloba(Jurado)

El tribunal evaluador procedió a aplicar las normas establecidas por el Reglamento de Tesis Doctoral de la UNACHI, cumpliendo con lo dispuesto para este caso.

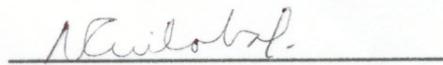
Damos fe de este solemne acto, los abajo firmantes.



Dr. Maximino Espino
Asesor



Dra. María del Socorro Martínez
Jurado



Dr. Noel Ruiloba
Jurado



MSc. Irving Guerra
Director de Postgrado

Dado en la ciudad de David, provincia de Chiriquí, República de Panamá, a los 06 días de febrero de 2013.

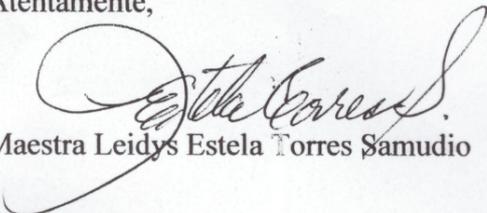
David, 10 de diciembre de 2012.

Doctora
Margarita Martínez de Serrano
Directora del Programa de Doctorado en Educación
Universidad Autónoma de Chiriquí
Ciudad.

Distinguida Doctora:

Me permito informarle que realicé la corrección de la tesis doctoral de la maestra Miriam Correa de Gallardo, titulada *Grado de conocimiento que tienen los estamentos que conforman la Universidad Autónoma de Chiriquí referente a la importancia de la evaluación institucional*, en lo que corresponde a ortografía y redacción.

Atentamente,



Maestra Leidys Estela Torres Samudio

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación lo dedico, en primer término a mi familia, por ser tolerantes en la espera y por lo que la elaboración de esta tesis les restó.

A los tres estamentos de la Universidad Autónoma de Chiriquí: Alumnos, administrativo, profesores, recordándoles que es preciso amar nuestra institución, dedicarles nuestros mejores esfuerzos e iniciativas, independiente de nuestras asociaciones políticas, para brindar un servicio de calidad a la comunidad chiricana, la que tiene fe y esperanza en la labor que realizamos de construir un mundo mejor.

Especialmente para los alumnos y docentes de la Facultad Ciencias de la Educación, a quienes les cito las sabias palabras de Confucio: "**El valor de lo que sabes, no está en lo que sabes, sino en lo que haces con lo que sabes**", de modo que siempre las tengan presentes en su vida.

AGRADECIMIENTO

La vida despierta en los seres humanos inquietudes por el conocimiento, el saber, el aprender más cada día. Esos sentimientos de avidez por el conocimiento los imprime un ser Supremo, a quien debo gratitud por ponerme en el mejor de los caminos: el del cultivo del intelecto.

Sin la presencia en este mundo de mi madre, esposo, hijos y nietos, mi hermana y Enilda la amiga sería imposible el logro de esta tarea. A ellos, gracias por respaldarme y animarme para alcanzar la culminación de esta empresa.

A la amiga, la hermana, la consejera oportuna de siempre, por su esfuerzo en la revisión de este documento, profesora Leidys Torres, quien con gran dedicación y amor hizo las revisiones de todo este trabajo de investigación.

Otro ser también que ocupa un lugar importante en la realización de este proyecto y a quien expreso mi sincero agradecimiento es el Dr. Maximino Espino, quien con su paciencia, su gran capacidad orientadora y sus conocimientos, me guió acertadamente en el desarrollo de esta investigación.

La autora.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
ÍNDICE DE CUADROS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICAS	ix
INTRODUCCIÓN	1
Capítulo I. MARCO INTRODUCTORIO	3
1.1. Antecedentes	4
1.2. Justificación	16
1.3. Planeamiento del Problema	17
1.4. Objetivos	17
1.4.1. Objetivo general	18
1.4.2. Objetivos específicos	18
1.5. Alcances	18
1.6. Delimitaciones del Estudio	19
1.7. Limitaciones o Reestructuraciones de Trabajo	20
1.8. Algunos términos propios del proyecto	20
1.8.1. Evaluación	20
1.8.2. Conocimiento	22
1.8.3. Acreditación	23
1.8.4. Desempeño	23
1.8.5. Rendimiento	23
1.8.6. Eficiencia	24
1.8.7. Eficacia	24
Capítulo II. MARCO TEÓRICO	26
2.1. La Evaluación Institucional	27
2.1.1. Conceptualización	27
2.1.2. ¿Qué es la evaluación institucional?	28

	Pág.
2.1.3. Objetivos de la evaluación institucional	29
2.1.4. Principios de la evaluación institucional	32
2.2. El proceso de evaluación institucional	34
2.2.1. Etapa de preparación	35
2.2.2. Etapa de ejecución	36
2.2.3. Etapa de valoración, informe final y plan de mejoramiento	36
2.3. Ámbitos de la Evaluación Institucional	37
2.3.1. Enseñanza	37
2.3.2. Investigación	38
2.3.3. Servicios administrativos	39
2.4. La Acreditación como un Proceso Necesario	39
2.4.1. Agencias de acreditación en nivel regional.	39
2.4.2. Consejo Centroamericano de Acreditación	41
2.4.3. Sistema Nacional de la Acreditación de Educación Superior	43
2.4.4. Comisión de Acreditación de la Calidad Académica de la Educación Superior, ubicada en El Salvador. (CDA)	43
2.4.5. Agencia de Acreditación Centroamericana de la Educación Superior en el Sector Agroalimentario y Recursos Naturales	43
2.4.6. Asociación de Universidades Privadas de Centroamérica y Panamá, 1990	44
2.5. Tratamiento y Uso de la Información sobre la Evaluación	44
2.6. La Utilización de la Información	45
2.7. Importancia de la Difusión de la Información en la Evaluación Institucional.	45
2.8. La Universidad Autónoma de Chiriquí y el Proceso de Evaluación Institucional	46
2.8.1. Fines de la Universidad Autónoma de Chiriquí	46
2.8.2. Funciones de la Universidad Autónoma de Chiriquí	47
2.9. La Evaluación Institucional de la Universidad Autónoma de Chiriquí, Estado Actual	48
2.9.1. Misión y visión de la Dirección	49
2.10. Políticas Académicas de la Dirección de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior	51
Capítulo III. MARCO METODOLÓGICO	54
3.1. Paradigma de la Investigación	55
3.2. Tipo de Investigación	56
3.3. Sujetos o Fuentes de Información	58

	Pág.
3.3.1. Fuentes materiales	59
3.3.2. Sujetos	59
3.4. Población y muestra	59
3.4.1. Cálculo de la muestra	60
3.4.2. Cálculo de la muestra docentes y administrativos	60
3.5. Definición de Variables	65
3.6. Descripción de Instrumentos	71
3.7. Validación de los Instrumentos	73
3.8. Análisis estadístico empleado	73
3.9. Tratamiento de la Información	74
Capítulo IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	75
4.1. Interpretación y Análisis de Resultados	76
4.2. Cuestionario Aplicado a los Profesores y Funcionarios Administrativos	76
4.3. Instrumento N°3 Cuestionario	142
4.3.1. Variable N° 6 Calidad institucional	142
4.3.2. Indicador N° 1 Percepción sobre el plan de estudio	142
4.3.3. Indicador N° 2 Proceso de enseñanza y aprendizaje	144
4.3.3.1 Servicio de apoyo al estudiante	147
4.3.4. Indicador N° 4 Desempeño del profesorado	152
4.3.5. Indicado N° 5 Infraestructura y equipamiento	154
4.4. Análisis e interpretación de los Cuadros de la calidad institucional de la UNACHI	158
4.5. Percepción sobre el Plan de Estudio	158
4.6. Proceso de Enseñanza y Aprendizaje	159
4.7. Servicios de Apoyo al Estudiante	160
4.8. Profesorado	161
4.9. Infraestructura y Equipamiento	161
4.10. Extensión y Vinculación con el Entorno	162
4.11. Interpretación de Resultados de la Guía de Entrevista Aplicada a las autoridades	168

	Pág.
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	172
5.1. Conclusiones	173
5.2. Recomendaciones	177
Capítulo VI. PROPUESTA DE LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN PARA LA FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE CHIRIQUÍ	179
Hoja de presentación	180
Presentación	181
Proyecto Institucional N°. 1	184
Proyecto N°. 2	186
Proyecto N°. 3	188
Proyecto N°. 4	190
Capítulo VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS	192
7.1. Referencias Bibliográficas	193
7.2. Anexos	196

ÍNDICE DE CUADROS

Nº	Descripción	Pág.
1	Población y muestra, según audiencia	61
2	Población y muestra de los docentes encuestados en UNACHI, según estadígrafo aplicado. 2007	62
3	Población y muestra de los administrativos encuestados en UNACHI	63
4	Distribución de la muestra en la facultades de la UNACHI	64
5	Definición variables	69
6	Grado de acuerdo sobre la evaluación institucional, en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007	77
7	Grado de acuerdo sobre la evaluación institucional en cuanto a si la evaluación	82
8	Grado de acuerdo sobre la evaluación institucional en cuanto a la importancia de la evaluación en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007	88
9	Grado de acuerdo sobre la evaluación institucional en cuanto a la actitud hacia la evaluación en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007	94
10	Grado de acuerdo sobre la evaluación institucional en cuanto al compromiso con la evaluación en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007	100
11	Grado de acuerdo sobre la evaluación institucional en cuanto a si el desempeño afecta la evaluación en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007	105
12	Grado de acuerdo sobre la evaluación institucional en cuanto al programa de Incentivos para la promoción de la eficiencia, Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007	111
13	Grado de acuerdo sobre la evaluación institucional en cuanto a si existen Programas de motivación hacia la calidad del servicio en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007	117
14	Grado de acuerdo sobre la evaluación institucional en cuanto a si existen Programas de reconocimiento de logros, tanto individuales como grupales en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007	122

Nº	Descripción	Pág.
15	Grado de acuerdo sobre la evaluación institucional en cuanto a si existen calidad institucional en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007	127
16	Grado de acuerdo sobre la evaluación institucional en cuanto a si la Universidad Autónoma de Chiriquí posee políticas de calidad, según audiencias. Año 2007	132
17	Grado de acuerdo sobre la evaluación institucional en cuanto a si se realizan estudios de mercadeo para determinar las necesidades y expectativas de la región, según audiencias. Año 2007	137
18	Indicadores para medir la variable calidad institucional.	143
19	Percepción de los entrevistados sobre los planes de estudios de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Año 2007	143
20	Percepción de los entrevistados sobre el proceso de enseñanza y aprendizaje, Universidad Autónoma de Chiriquí. Año 2007	145
21	Percepción de los entrevistados sobre si recibe oportunamente servicios de orientación académica antes del ingreso y durante su permanencia en los estudios, Universidad Autónoma de Chiriquí. Año 2007	148
22	Percepción de los entrevistados sobre los servicios que ofrece asuntos estudiantiles, si ayudan realmente a atender necesidades y eventualidades personales de la carrera, Universidad Autónoma de Chiriquí. Año 2007	150
23	Percepción de los entrevistados sobre el desempeño del profesorado de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Año 2007	152
24	Percepción de los entrevistados sobre si disponen de aulas talleres y laboratorios Según los requerimientos de la carrera de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Año 2007	154
25	Percepción de los entrevistados sobre la calidad institucional de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Año 2007	156
26	Percepciones de los Líderes Académicos, Matriz de las Variables	163

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Nº	Descripción	Pág.
1	Mapa perceptual del grado de acuerdo con la evaluación institucional de la Universidad Autónoma de Chiriquí los Administrativos, según audiencias. Año 2007	78
2	Mapa perceptual del grado de acuerdo con la evaluación institucional de la Universidad Autónoma de Chiriquí de los Docentes, según audiencias. Año 2007	79
3	Distribución porcentual del personal administrativo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo con la evaluación institucional. Año 2007	80
4	Distribución porcentual del personal docente de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo con la evaluación institucional. Año 2007	81
5	Mapa perceptual del grado de acuerdo de los administrativos con que la evaluación institucional se refiere exclusivamente al desempeño de las personas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007	83
6	Mapa perceptual del grado de acuerdo de los docentes con que la evaluación institucional se refiere exclusivamente al desempeño de las personas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.	84
7	Distribución porcentual del personal administrativo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo la evaluación institucional se refiere exclusivamente al desempeño de las personas. Año 2007	85
8	Distribución porcentual del personal docente de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo con que la evaluación institucional se refiere exclusivamente al desempeño de las personas de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Año 2007.	86
9	Mapa perceptual del grado de acuerdo de los administrativos con la importancia de la evaluación institucional de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007	89
10	Mapa perceptual del grado de acuerdo de los docentes con la importancia de la evaluación institucional de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.	90

Nº	Descripción	Pág.
11	Distribución porcentual del personal administrativo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo con la importancia de la de la evaluación institucional. Año 2007.	91
12	Distribución porcentual del personal docente de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo con la importancia de la de la evaluación institucional. Año 2007	92
13	Mapa perceptual del grado de acuerdo de los administrativos en cuanto a la actitud hacia la evaluación institucional de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007	95
14	Mapa perceptual del grado de acuerdo de los docentes en cuanto a la actitud hacia la evaluación institucional de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007	96
15	Distribución porcentual del personal administrativo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según la actitud hacia la evaluación institucional. Año 2007	97
16	Distribución porcentual del personal docentes de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según la actitud hacia la evaluación institucional. Año 2007.	98
17	Mapa perceptual del grado de acuerdo de los administrativos en cuanto al compromiso con la evaluación institucional de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007	101
18	Mapa perceptual del grado de acuerdo de los docentes en cuanto al compromiso hacia la evaluación institucional de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.	102
19	Distribución porcentual del personal administrativo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo con el compromiso de la evaluación institucional. Año 2007	103
20	Distribución porcentual del personal docente de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo con el compromiso de la evaluación institucional. Año 2007	104
21	Mapa perceptual del grado de acuerdo de los administrativos en cuanto a si el desempeño de ellos afecta la evaluación institucional de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007	106
22	Mapa perceptual del grado de acuerdo de los docentes en cuanto si el desempeño afecta la evaluación institucional de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007	107

Nº	Descripción	Pág.
23	Distribución porcentual del personal administrativo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo si el desempeño afecta la evaluación institucional. Año 2007	108
24	Distribución porcentual del personal docentes de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo si el desempeño afecta la evaluación institucional. Año 2007	109
25	Mapa perceptual del grado de acuerdo de los administrativos en cuanto a la promoción mediante incentivos, Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.	112
26	Mapa perceptual del grado de acuerdo de los docentes en cuanto a la promoción mediante incentivos, Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.	113
27	Distribución porcentual del personal administrativo en cuanto la evaluación institucional con respecto al programa de incentivos para la promoción de la eficiencia, Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007	114
28	Distribución porcentual del personal docente en cuanto la evaluación institucional con respecto al programa de la eficiencia, Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencia. Año 2006	115
29	Mapa perceptual del grado de acuerdo de los administrativos en cuanto a si existen programas de motivación de la calidad del servicio en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007	118
30	Mapa perceptual del grado de acuerdo de los docentes en cuanto a si existen programas de motivación de la calidad del servicio en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007	119
31	Distribución porcentual del personal administrativo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo en cuanto a si existen programas de motivación de la calidad del servicio. Año 2007	120
32	Distribución porcentual del personal docente de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo en cuanto a si existen programas de motivación de la calidad del servicio. Año 2007.	121
33	Mapa perceptual del grado de acuerdo de los administrativos en cuanto a si existen programas de reconocimiento de logros, tanto individuales como grupales, en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.	123
34	Mapa perceptual del grado de acuerdo de docentes en cuanto a si existen programas de reconocimiento de logros tanto individuales como grupales en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007	124

Nº	Descripción	Pág.
35	Distribución porcentual del personal administrativo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo en cuanto a si existen programas de reconocimiento de logros tanto individuales como grupales. Año 2007	125
36	Distribución porcentual del personal administrativo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo en cuanto a si programas de reconocimiento de logros tanto individuales como grupales. Año 2007	126
37	Mapa perceptual del grado de acuerdo de los administrativos en cuanto a si hay calidad institucional en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007	128
38	Mapa perceptual del grado de acuerdo de los docentes en cuanto a si hay calidad institucional en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.	129
39	Distribución porcentual del personal administrativo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo en cuanto a si hay calidad institucional en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007	130
40	Distribución porcentual del personal docente de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo en cuanto en cuanto a si hay calidad institucional en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007	131
41	Mapa perceptual del grado de acuerdo de los administrativos en cuanto a si hay políticas de calidad en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007	133
42	Mapa perceptual del grado de acuerdo de los docentes en cuanto a si hay políticas de calidad en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.	134
43	Distribución porcentual del personal administrativo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo en cuanto a si hay políticas de calidad en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.	135
44	Distribución porcentual del personal docente de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo en cuanto a si hay políticas de calidad en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.	136
45	Mapa perceptual del grado de acuerdo de los administrativos en cuanto a si se realizan estudios de mercado para determinar las necesidades y expectativas de la región, según audiencias. Año 2007.	138

Nº	Descripción	Pág.
46	Mapa perceptual del grado de acuerdo de los docentes en cuanto a si se realizan estudios de mercado para determinar las necesidades y expectativas de la región, según audiencias. Año 2007.	139
47	Distribución porcentual del personal administrativo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo en cuanto a en cuanto a si se realizan estudios de mercado para determinar las necesidades y expectativas de la región, según audiencias. Año 2007.	140
48	Distribución porcentual del personal docente de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo en cuanto a en cuanto a si se realizan estudios de mercado para determinar las necesidades y expectativas de la región, según audiencias. Año 2007.	141
49	Distribución porcentual de los entrevistados sobre su percepción de los planes de estudios de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Año 2007.	144
50	Distribución porcentual de los entrevistados sobre su percepción sobre el proceso de enseñanza y aprendizaje de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Año 2007.	146
51	Percepción de los entrevistados sobre si recibe oportunamente servicios de orientación académica antes del ingreso y durante su permanencia en los estudios Universidad Autónoma de Chiriquí. Año 2007.	147
52	Percepción de los entrevistados sobre que ofrecen asuntos estudiantiles ayudan realmente a atender necesidades y eventualidades personales de la carrera Universidad Autónoma de Chiriquí. Año 2007.	149
53	Percepción de los entrevistados sobre el desempeño del profesorado de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Año 2007	151
54	Percepción de los entrevistados sobre si dispone de aulas talleres y laboratorios según los requerimientos de la carrera de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Año 2007.	153
55	Percepción de los entrevistados sobre la calidad institucional de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Año 2007.	155
56	Percepción de los entrevistados sobre la calidad institucional de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Año 2007	156

INTRODUCCIÓN

Una investigación sobre evaluación institucional trae aparejadas muchas inquietudes, por lo interesante del tema, por la actualidad que refleja y por los efectos que puede producir. En una institución como la Universidad Autónoma de Chiriquí, con pocos años de creación y ubicada en un medio provincial, desde donde realiza ingentes esfuerzos para responder a las demandas nacionales e internacionales de una educación de calidad, indagar sobre cuánto conocen sus miembros respecto de la evaluación institucional, resulta una tarea impostergable. Ello es así, pues en el contexto de una dinámica impuesta por la globalización, éste sería un primer paso para atender todo este proceso que nos impone el mundo académico actual, que persigue la competitividad.

La evaluación institucional lleva al conocimiento de cuáles son las fortalezas institucionales con las que se cuenta, al igual que las debilidades, características éstas que en otros momentos no eran consideradas importantes para la calidad institucional. En la actualidad, es de suma importancia no sólo el conocimiento que tienen los egresados, sino asegurarnos de que los productos que la institución ofrece a la comunidad sean profesionales que han recibido una formación de calidad.

Se vive en la época de rendición de cuentas, actividad evaluativa que llegó para establecerse de manera permanente, y con esto el compromiso de la UNACHI de ofrecer un servicio de calidad, ya que la competencia en materia educativa, en el nivel superior, se incrementa cada día. Esta situación lleva a cumplir con las exigencias propias de la sociedad. La evaluación institucional permite el aseguramiento de la calidad, lo que, en consecuencia, favorece la acreditación. Y ello conduce al reconocimiento internacional; a su vez, a la homologación de los títulos y la realización de diversos convenios que favorecen a los alumnos. Es, pues, en cada uno de estos aspectos antes mencionado **donde radica la importancia de este estudio.**

Esta investigación consta de seis capítulos, los cuales se describen a continuación:

El capítulo primero, denominado Marco Introdutorio, contiene las generalidades de la investigación, sus antecedentes, justificación, planteamiento del problema, los objetivos, las delimitaciones, las proyecciones y las limitaciones.

El capítulo segundo, Marco Teórico, contempla toda la teoría que sustenta la investigación. Además, describe los procesos de la evaluación institucional y la evaluación de carreras. En él también se incluye una descripción de organismos acreditadores de la región.

El capítulo tercero, Marco Metodológico, incluye toda la descripción de cómo se realizó la investigación. Se refiere a los paradigmas y las características que posee el estudio, el cual se ubica sobre la base del enfoque cualitativo y del cuantitativo. Además, se da referencias sobre los tipos de investigación, las variables del estudio, la población y muestra seleccionada.

El capítulo cuarto, Análisis y Resultados, posee todos los datos recabados en el estudio, con sus respectivos análisis e interpretación, los cuales se representan en tablas y, para su mejor interpretación, en gráficos y mapas perceptuales. Todo ello permitirá al lector comprender las interacciones de los sujetos con las variables en estudio.

El capítulo quinto, Conclusiones y Recomendaciones, presenta todas las conclusiones a que se llegó sobre el comportamiento de los sujetos con respecto a la variable: **Nivel de conocimiento sobre evaluación institucional y calidad**. Asimismo se ofrecen recomendaciones, que precisa la institución poner en práctica para lograr la concienciación de todos sus miembros, de modo que, unánimemente, hablen el mismo lenguaje respecto de la importancia de la evaluación institucional y la acreditación. Además, contiene la propuesta para alcanzar la sensibilización de todos sus miembros.

El capítulo sexto, comprende la Bibliografía y Anexos, contiene todas las muestras de los instrumentos utilizados en la investigación, la bibliografía consultada y la bibliografía citada que sirvió de apoyo para su realización.

CAPÍTULO I
MARCO INTRODUCTORIO

1.1 Antecedentes

En el siglo pasado, el concepto de competitividad se asociaba a la elaboración de productos de bajo costo, tomando como referente las teorías de la organización científica esbozadas por Taylor y Fayol. Posteriormente, este enfoque fue evolucionando hasta incorporar el uso de la publicidad y los medios de comunicación masiva, para incrementar las ventas y señalar niveles de calidad y eficiencia.

En las últimas décadas, se ha retomado el concepto de competitividad, haciendo énfasis en los procesos de innovación, los que establecen que la diferencia de la calidad de los productos no la señalan las marcas, sino las características particulares de innovación y tecnología empleadas en su elaboración.

Actualmente, los países industrializados avanzan hacia la productividad flexible, en donde se automatiza la fabricación de productos individualizados, con el fin de satisfacer la infinidad de gustos y necesidades del público consumidor.

Uno de los elementos de primordial importancia en la producción es, sin lugar a dudas, el control, que garantiza la calidad, y es aquí donde aparece el principio de la calidad total, eje central de toda organización productiva.

Las diferentes organizaciones han evolucionado desde la racionalización, en la búsqueda de mayores tasas de rentabilidad, hasta la incorporación de estrategias relativas al control de calidad. Estas características de los sistemas de producción están marcando la línea por seguir sobre el tipo de formación y calificación que deben tener los profesionales en el nivel superior, para insertarse en el mercado de trabajo. En los países desarrollados, la evaluación de la calidad de la educación universitaria se ha convertido, no sólo en la prioridad de las instituciones, sino también en una exigencia. Sin embargo, para iniciar este proceso de reconocimiento y valoración, hay que desarrollar un proceso de autoevaluación interna.

En el nivel de los países de Europa, se reconocen algunas tentativas de evaluación de la calidad de educación superior; por ejemplo, en la década de los 90 se desarrolló la

auditoría institucional o académica realizada por las propias universidades, a partir de estándares académicos y de calidad, y la inspección externa por temas o programas, que involucraba a todas las universidades y que culminaba en un dictamen aprobatorio o de rechazo de las mismas. Esta revisión institucional que se inició en Inglaterra, puso en evidencia que las principales fortalezas eran: el reforzamiento de la autonomía y la responsabilidad universitaria, el desarrollo de sistemas internos de garantía de la calidad, menor costo, menor burocracia y mayor aceptabilidad de la comunidad académica, en tanto que sus debilidades se referían al nivel de especificidad de la garantía de calidad de los programas o cursos, la escasa utilidad pública de la información para estudiantes y empleadores, la inexistencia de un sistema de evaluación de la calidad y, finalmente, la necesidad de un mayor compromiso administrativo de las universidades.

En cuanto a la evaluación externa de los programas realizada en esta misma región, los puntos fuertes eran, sobre todo, la especificidad de su enfoque en la docencia, la aplicabilidad de los informes en el comportamiento de los académicos, mayor conciencia general por la calidad y un mayor control institucional de las universidades, mientras que las debilidades se cifraban en el derroche en tiempo y presupuesto, la desconfianza de la comunidad universitaria sobre la formación ofrecida y la validez parcial de los informes.

Países como Austria, Suiza y Hungría, a partir del año 2002, sustituyeron el sistema de revisión por pares, por otro de acreditación de grados y másteres. Este sistema de evaluación y acreditación de grado persigue, entre otros objetivos:

- Mejorar la garantía de calidad.
- Procurar una referencia internacional.
- Mayor transparencia.
- Independencia de los evaluadores.
- Claridad en las decisiones.
- Valorar la diversidad.

El sistema de evaluación institucional universitaria holandés fija su atención en seis grandes temas: la finalidad de un curso y su programa, el personal docente, las instalaciones, los medios, la garantía de calidad interna y sus resultados.

Conforme con este sistema, cada tema debe ser calificado como suficiente o insuficiente a partir de indicadores preestablecidos. (Casanova, 1999).

A pesar de que la acreditación universitaria se ha constituido en una prioridad, se evidencia que en Europa esta valoración rígida, estricta y válida no muestra con claridad todos los parámetros evaluativos, por lo cual muchos países de la región, decidieron mantener la evaluación institucional para el mejoramiento de los centros educativos, resaltando la necesidad del uso de mecanismos internos de validación.

En lo que respecta a las universidades españolas, éstas se encuentran en un proceso de reforma, que afecta las normativas existentes en materia de evaluación para la calidad de las instituciones educativas.

La Ley Orgánica de Universidades promulgada en el año 2001, tiene entre sus objetivos velar por el aseguramiento de un sistema de autorregulación, promoviendo sistemas de evaluación para la mejora universitaria, de tal manera que se llegue a la aprobación de una futura ley de calidad para todo el sistema educativo español.

De la revisión documental se destaca que en Europa, el estado cumple un papel más activo en la promoción de la acreditación y en el desarrollo de otros mecanismos de evaluación de la calidad de la educación superior.

El primer paso en la evaluación de los centros de educación superior lo constituye la autoevaluación, entendida como una reflexión participativa y en profundidad sobre la realidad de la institución y su relación con los estándares de calidad que debe exhibir.

Un modelo de evaluación institucional ha de contribuir con la mejora en la calidad de los servicios que ofrece. Por consiguiente, todo usuario tiene derecho a conocer datos y especificaciones acerca de ese nivel de calidad. Así, cada

institución debe ser capaz de sustentar, sobre la base de argumentos comprobables, los estándares de calidad que oferta.

De lo expresado anteriormente, se desprende la importancia que tienen para las universidades, la organización, planificación, gestión y, particularmente, la evaluación de las instituciones y carreras universitarias, con el fin de que respondan a las demandas de un entorno cada día más exigente y globalizado.

En cuanto a la educación universitaria en América Latina, se advierte que viene atravesando por una serie de transformaciones, entre las cuales se destacan:

- La reorganización de los planes de estudios y programas en nivel superior.
- La actualización del docente con relación a la expansión vertiginosa del conocimiento humano.
- El manejo de métodos y técnicas de investigación que fortalezcan el aprendizaje permanente.
- Los procesos de evaluación y acreditación de las universidades de la región.

Hay que destacar que, a partir de 1948, se fundó la Confederación Universitaria Centroamericana, cuyo órgano rector fue el Consejo Superior Universitario Centroamericano (CSUCA), organismo oficial de integración de la educación superior de los países centroamericanos. Este Consejo está constituido por las universidades estatales de los siete países de América Central.

El CSUCA ha desempeñado un papel muy destacado en el tema de la evaluación y acreditación de calidad de la educación superior en la región. Es probable que uno de los primeros intentos de evaluación universitaria haya aparecido en 1962, mediante el Sistema de Carreras y Postgrados Regionales (SICAR); luego, en el año 1998 se consolidó la creación y desarrollo del Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SICEVAES) y, últimamente, se está promoviendo el establecimiento del Foro Centroamericano por la Acreditación, cuyo proceso de concertación regional está conduciendo a la creación del Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior (CCA).

De lo expresado anteriormente, se puede señalar que el tema de la evaluación y acreditación de la calidad de la educación superior es relativamente nuevo en América Central. Aunque como ya se señaló, existían algunos antecedentes como el SICAR; sin embargo, la mayoría de los trabajos sistemáticos en este campo se iniciaron en la región en la segunda mitad de la década del 90.

Hoy la tendencia predominante es integrar los diferentes esfuerzos y organismos de evaluación y acreditación de la calidad de la educación superior de la región, por medio de la creación conjunta del Consejo Centroamericano de Acreditación (CCA). El establecimiento del CCA mostrará el futuro de la práctica de la evaluación y acreditación de la calidad de la educación superior en la región centroamericana.

A continuación, se brindan referencias sobre algunas instancias de regulación de la educación superior de los países centroamericanos.

En Guatemala, la Universidad de San Carlos, USAC, es la única universidad pública del país que goza de plena autonomía y se regula a sí misma en el marco de lo establecido por la Constitución de la República, la Ley Orgánica y los Estatutos.

La Universidad de San Carlos de Guatemala ha venido impulsando entre sus unidades académicas, los procesos de autoevaluación y evaluación externa, para el mejoramiento de la calidad de carreras específicas, como parte integrante del SICEVAES.

En Honduras, la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH) cuenta con plena autonomía y tiene sus propios mecanismos de regulación. La Universidad Nacional Autónoma de Honduras, por medio del Consejo de Educación Superior, ha promulgado Normas Académicas de la Educación Superior, con el fin de regular el desarrollo de la educación de este nivel en dicho país.

En estas normas se estipula que todos los centros de educación superior deben establecer sistemas de evaluación permanente de los planes de estudio, del rendimiento académico de los estudiantes, del desempeño académico de los docentes y de la eficiencia y eficacia de la administración académica. Asimismo, se establece que la evaluación institucional de los centros de educación superior deberá hacerse periódicamente, bajo la

responsabilidad de los propios Centros y con el conocimiento y supervisión del Consejo de Educación Superior.

En El Salvador, con la promulgación de la Ley de Educación Superior aprobada en 1995, se asigna al Ministerio de Educación la responsabilidad de definir políticas nacionales y realizar la inspección, control y vigilancia de las instituciones de educación superior, así como su evaluación y calificación.

En Nicaragua, la Ley 89 de 1990 otorgó autonomía académica, financiera, orgánica y administrativa a las instituciones de educación superior y estableció el Consejo Nacional de Universidades.

En el año 2001, el Gobierno de Nicaragua promovió la realización de un proyecto para apoyar la modernización y acreditación de la educación universitaria en ese país. Entre los objetivos de este proyecto está iniciar procesos de evaluación en las universidades y acordar el diseño de un Sistema Nacional de Acreditación moderno y eficiente.

En Costa Rica, las universidades estatales poseen plena autonomía otorgada por la constitución política. En el ejercicio de esta autonomía, las cuatro universidades estatales suscribieron un Convenio de Coordinación de la Educación Superior Universitaria, por medio del cual se constituyó el Consejo Nacional de Rectores (CONARE) y un órgano técnico conocido como la Oficina de Planificación de la Educación Superior (OPES). Este órgano ejecutor de las políticas establece el proceso de evaluación de carreras y programas, tareas que se complementan con los procesos evaluativos internos que realizan las propias universidades.

En 1999 por iniciativa del Consejo Nacional de Rectores, se establece el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES), que sirve tanto a instituciones estatales como privadas y establece las políticas y lineamientos para la acreditación.

En la actualidad, varios países de América Latina ya cuentan con agencias, comisiones de coordinación o sistemas de evaluación y acreditación; entre ellos: Argentina, Chile, Colombia, Cuba y México.

Se ha podido destacar que en el ámbito latinoamericano, se han desarrollado esfuerzos que miran hacia el establecimiento de mecanismos de coordinación regional, para debatir el tema de la acreditación universitaria; se han creado agencias de cooperación internacional, dirigidas al establecimiento de un marco de acreditación de carácter regional.

Al revisar los distintos foros de discusión de este tema, se pudo conocer que la Conferencia Regional sobre la Educación Superior en la América Latina y el Caribe (La Habana, noviembre de 1996) que designó una comisión de trabajo correspondiente al tema "Calidad, evaluación y acreditación institucional".

Esta comisión señaló en su informe la necesidad de crear equipos multilaterales para el estudio y la identificación de valores comunes, que sirvieran de marco estructural para la formulación de políticas y estrategias, tendientes a posibilitar la implantación de organismos y centros de estudios estratégicos de nivel superior, de forma tal que ofrezcan acciones de actualización para poder enfrentar los desafíos y problemas de la educación.

Aunque el tema principal de este cónclave no se refirió específicamente a la acreditación, hizo énfasis en los mecanismos multilaterales de validación, como vía para compartir experiencias y socializar respuestas en torno a los problemas de evaluación y calidad de la educación superior.

En enero del 2002, en el marco de la Conferencia denominada "Calidad, Transparencia y Acreditación de la Educación Universitaria", realizada en España, representantes de agencias y gobiernos de países de América Latina y el Caribe, en presencia de instituciones similares de la Unión Europea, manifestaron su interés por constituir una Red Iberoamericana dedicada al tema de la calidad universitaria. En ese encuentro se programó una segunda reunión, que se realizó en el marco del seminario internacional "Educación Superior, Calidad y Acreditación", organizado por el Consejo Nacional de Acreditación de Colombia julio de 2002. En dicho encuentro, los representantes de organismos acreditadores y unidades de evaluación de la calidad de la educación superior, firmaron un acta de intención para la constitución de la Red Iberoamericana para la Evaluación y la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior.

Una de las sesiones más recientes del mencionado organismo se realizó el 27 de noviembre de 2002, con la participación de los ministros de Educación de los países de

Iberoamérica, quienes expresaron su voluntad de promover iniciativas y mecanismos que posibiliten la acreditación y aseguramiento de la calidad académica. Asimismo, acordaron participar en el proyecto de la Unión Europea en tomo a la formación de un espacio regional de educación superior que incluya a Europa e Iberoamérica.

Estos encuentros culminaron con la formación y establecimiento de una red iberoamericana para la evaluación y acreditación de la educación superior.

En mayo de 2003, la Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior (RIACES), en reunión realizada en las instalaciones del Consejo de Evaluación y Acreditación de las Universidades, conocida como CONEAU, de Argentina, se logró la aprobación del estatuto correspondiente, la designación de autoridades y la creación de comisiones de trabajo. La misión de la Red es la de constituir un espacio amplio de conocimiento recíproco, cooperación técnica e intercambio humano e intelectual entre los sistemas universitarios de los países de la región.

Por otra parte, el camino hacia la configuración de un sistema centroamericano de acreditación de estudios superiores se consolidó en el IV Congreso Universitario Centroamericano (Tegucigalpa, agosto 1995), en el cual se aprobó el desarrollo del Plan de Integración Regional de la Educación Superior Centroamericana (PIRESC II). Como parte de este plan, se propuso la construcción de redes y sistemas universitarios regionales, conducidos por órganos regionales descentralizados, con representación de todas las universidades miembros.

En el V Congreso Universitario Centroamericano, celebrado en Costa Rica, en septiembre 1999, se resolvió dar continuidad al proceso de desarrollo del sistema, con el fin de diseñar una plataforma básica para la implementación de las actividades relacionadas con la acreditación de instituciones y programas de educación superior en nivel regional centroamericano.

Es importante destacar que en Panamá, tres de las cuatros universidades oficiales forman parte del Consejo Superior de Universidades Centroamericanas: La Universidad de Panamá, la Universidad Tecnológica y la Universidad Autónoma de Chiriquí, las cuales a la fecha han iniciado la evaluación institucional, mediante el apoyo de pares externos, y se

encuentran en la implementación de los planes de mejoramiento de la evaluación y acreditación. La Universidad Autónoma de Chiriquí está inmersa en el proceso de autoevaluación de varias carreras, planes de estudios y programas.

En el marco de la incorporación de la Universidad de Panamá a la Red Latinoamericana y acogiendo a uno de los objetivos de la Red, dirigidos a la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior, se han realizado las consultas para obtener la opinión técnica de expertos, con el objeto de mejorar la propuesta panameña y gestionar su incorporación legal en nivel nacional. Esta propuesta está encaminada a consolidar el proceso de integración de las universidades particulares y públicas en los procesos de evaluación y acreditación en nivel nacional.

Actualmente, la Universidad de Panamá cuenta con una Dirección General de Planificación y Evaluación Universitaria. En la estructura organizativa de esta unidad, se encuentra la Subdirección de Evaluación y Acreditación de la Universidad de Panamá, entidad que se encarga de los procesos de evaluación de las carreras para el mejoramiento y preparación de los futuros profesionales.

La labor de fiscalización de la Universidad de Panamá es un procedimiento por medio del cual se comprueba que las universidades y centros de educación superior particulares cumplen con los requisitos mínimos establecidos para el desarrollo de las carreras de pregrado y programas de postgrado aprobados, con el fin de garantizar los títulos, créditos y grados que expidan. La fiscalización se realiza por medio de la Vicerrectoría de Extensión, específicamente, mediante la Dirección de Relación con las Universidades Particulares.

La Asamblea Legislativa de la república de Panamá, recientemente, aprobó la Ley 43, de 21 de julio de 2004, en la cual se establece el Régimen de Certificación y Recertificación de los Profesionales, Especialistas y Técnicos de las Disciplinas de la Salud como parte del proceso general de evaluación.

Es claro que las universidades en las distintas regiones del mundo, hacen un esfuerzo por entender las señales que envían la sociedad y el mercado productivo sobre sus exigencias y necesidades. En tal sentido, los organismos correspondiente tratan de incluir dentro de sus planes y programas elementos curriculares que actualicen la formación del

estudiante. Sin embargo, para hacer más efectiva esta tarea, se requiere desarrollar un proceso de autoevaluación institucional que permita ir, progresivamente, hacia el logro de la calidad total.

Cabe señalar que, por décadas, las universidades panameñas han sido poco evaluadas, excepto por algunos intentos parciales, en donde las acciones han estado dirigidas al desempeño del personal docente. Esto ha ocurrido, porque no se ha institucionalizado un sistema de evaluación y de información sobre la calidad de los servicios educativos. Históricamente, los únicos que han sido objeto de evaluación han sido los alumnos, olvidando que existen otros agentes y factores que inciden significativamente en la calidad de la educación.

En el quehacer universitario, se hace patente una estrecha relación entre autonomía y calidad del servicio. De esta manera es imposible referirse a la autonomía, sin tomar en cuenta la eficiencia y eficacia del servicio que ofrece la institución universitaria. En este sentido, abordando el tema de interés, la UNACHI, como institución superior debe cumplir con los estándares de calidad, sobre la base de evidencias y de los resultados obtenidos en la preparación de sus egresados. Por ello es necesario, entonces, evaluar los distintos estamentos, las infraestructuras y equipos que contribuyen al proceso de formación de los estudiantes. Con ello, la UNACHI podrá establecer hasta qué punto ha logrado satisfacer tanto las exigencias de quienes acuden en busca de superación, como los requerimientos de la sociedad y del mercado de trabajo.

Es importante resaltar que para que haya calidad, cada uno de los componentes de la institución deben sentirse comprometidos con la misión que les corresponde desempeñar y cumplir, a cabalidad, con sus obligaciones en el nivel donde se desenvuelvan, ya que ello contribuye al fortalecimiento de la calidad y la buena imagen de la universidad.

La Constitución Política de Panamá de 2004 establece en su Art. N° 99, la autonomía de las universidades, lo cual trae consigo que estos centros de estudios superiores sean considerados como entidades jurídicas, con patrimonio propio, derecho de administrarlo y de organizar sus estudios. Este derecho garantiza que la creación del conocimiento por ellas generado, tenga lugar sin ningún tipo de presiones, particularmente de orden político. Sin

embargo, esta autonomía no puede ser considerada como un escudo para que en la educación universitaria se haga lo que se quiera, sin rendir cuentas a la sociedad sobre los logros obtenidos y sobre la calidad del trabajo que se realiza. Esta necesidad de valorar los niveles de calidad resultante da lugar al proceso de evaluación, cuyo objetivo es el de incrementar los niveles de calidad y eficiencia institucional.

El establecimiento del Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria en Panamá, es un esfuerzo dirigido a establecer los mecanismos de evaluación y acreditación que den fe pública de la calidad de las instituciones, de los proyectos, programas y carreras universitarias en nuestro país. Esta entidad autónoma tiene la responsabilidad de promover el mejoramiento de las instituciones y proporcionar orientación válida y confiable a los usuarios acerca de las características, fortalezas y debilidades de cada una de las universidades.

Los procesos de evaluación y acreditación se perfilan como una oportunidad para optimizar las condiciones en que operan las instituciones de educación superior. En este caso, se trata de hacerlas más competitivas en un mundo cambiante, en donde la demanda de educación de calidad es más creciente cada día. La UNACHI tiene que estructurar la evaluación institucional en todos sus ámbitos, para que logre la acreditación en los planos regional, nacional e internacional. Es preciso, entonces, encontrar la coherencia entre la misión de la universidad y los objetivos o visión que persigue. En la medida en que cada uno de los sujetos comprometidos con el quehacer universitario comprenda y valore el verdadero significado de la evaluación institucional, se puede hablar de calidad.

Por ello, se ha logrado el establecimiento de una unidad administrativa que organiza los procesos de autoevaluación institucional y de programas, con miras a lograr los ajustes necesarios que requiere esta institución para mantenerse acorde con las nuevas tendencias económicas, políticas, sociales y culturales del nuevo siglo.

A la fecha, la Comisión de Evaluación y Acreditación de la UNACHI ha ofrecido algunos seminarios al personal, con el fin de sensibilizar y capacitar a los miembros de las comisiones de evaluación de las distintas facultades. Los profesores de esta dirección han recibido capacitación permanente, mediante programas internacionales de adiestramiento, con el fin de hacer más eficiente su labor y con la idea de que todos los miembros de la

universidad tengan el conocimiento sobre la relevancia de la autoevaluación, la evaluación institucional y la acreditación como condiciones necesarias para el crecimiento y evolución de esta institución de educación superior.

La Dirección de Evaluación y Acreditación de la UNACHI brinda un apoyo permanente a los programas de autoevaluación que se desarrollan en las diferentes facultades. Se espera que la tarea emprendida promueva el mejoramiento de los programas curriculares y de la gestión administrativa.

No obstante, es preciso destacar que pese a los esfuerzos realizados, la comunidad universitaria no percibe los efectos que pueda generar tal actividad. Hay una baja disposición consciente y deliberada hacia el conocimiento y la importancia de la evaluación institucional como estrategia que debe ser asumida y como vía para el mejoramiento cualitativo de la universidad.

Los síntomas observables del problema incluyen bajo nivel de conocimiento sobre el tema de la evaluación institucional, sus implicaciones e importancia en la mejora de la universidad; una actitud generalizada de indiferencia, con frecuencia, en unos estamentos más que en otros: el profesorado muestra mayor interés y conciencia sobre el tema y, en menor grado, administrativos y estudiantes. Esta actitud incide en un bajo nivel de compromiso de la familia universitaria, como un todo coherente, respecto a la evaluación institucional.

Igualmente, la promoción de la eficiencia de los servicios entre los distintos estamentos, no parece responder a la presencia de un programa de incentivos adecuadamente estructurado, sino más bien a motivaciones internas y coyunturales. Toda esta situación conduce a una escasa promoción de la calidad institucional.

Los síntomas de esta problemática pueden tener su origen, entre otras, en las siguientes causas: la falta de concretización y desarrollo de políticas permanentes sobre la evaluación institucional, la debilidad en impulsar la cultura de la evaluación, la insuficiencia y fragmentación de los actuales programas de autoevaluación y acreditación universitarias que adelanta la Universidad; la falta de un programa coherente de estímulo y formación de la

eficiencia de los servicios administrativos, académicos, tecnológicos y de extensión entre los distintos estamentos de la universidad como medio para promocionar la calidad institucional.

Si persisten estas debilidades, la autoevaluación institucional no logrará realmente detectar las debilidades institucionales e implementar propuestas de mejoramiento institucional y de la calidad de sus servicios.

En el marco de estas preocupaciones, se propone análisis del tema de la evaluación institucional en nivel del conocimiento, la importancia, la actitud, la promoción de la eficiencia y de la calidad de los servicios que los distintos componentes, autoridades académicas, administrativos, profesores y estudiantes tienen respecto de este fenómeno en nivel de la UNACHI.

1.2 Justificación

En los últimos años la educación universitaria se ha visto impulsada a mejorar sus estrategias de formación, con vistas a mejorar y responder, con los profesionales que forma; a la competitividad y a la calidad que el mercado laboral y las exigencias que en materia humana y social se requieren en la Universidad Autónoma de Chiriquí.

Este reto sólo es posible asumirlo cuando las universidades se convierten en instituciones que aprenden desde la valoración de sus propias realidades, tarea que viene asumiendo la autoevaluación institucional.

El reto que plantea el presente estudio orientado a despejar los niveles de conocimiento y compromiso con estos procesos de autoevaluación como vía para articular las propuestas de mejora de la universidad, justifican desde el punto de vista teórico y práctico la investigación en curso.

La justificación práctica del estudio es evidente, al proporcionar información valiosa y confiable sobre la cultura de autoevaluación que predomina en la Universidad, cuyos resultados pueden contribuir a proponer estrategias que de ser aplicadas, favorecerán el mejoramiento y fortalecimiento de la cultura de la evaluación institucional existente.

Los resultados pondrán de manifiesto en nivel general y por segmento de componente, las estrategias específicas que permitirán acrecentar este fenómeno de la evaluación y, en consecuencia, mejorar de la calidad de sus procesos y productos.

Desde el punto de vista teórico, el presente estudio proporciona a la Universidad un mapa situacional de la realidad de la evaluación institucional, como base válida y confiable para generar la reflexión y debate académico, fortalecer la conciencia de todos sus estamentos y generar compromisos institucionales, orientados a confrontar, constatar resultados y hacer epistemología del conocimiento existente sobre el tema.

1.3 Planteamiento del Problema

¿Qué grado de conocimiento tienen los distintos estamentos de la UNACHI sobre la importancia de la evaluación institucional y cómo inciden en los procesos de mejoramiento del servicio que ofrece como institución universitaria?

Se derivan los siguientes sub-problemas:

- ¿Qué grado de conocimiento sobre la evaluación institucional prevalece entre los distintos estamentos que conforman la UNACHI?
- ¿Qué importancia le atribuyen los diversos estamentos de la UNACHI a la acreditación?
- ¿Cuál es la actitud de los distintos estamentos de la UNACHI hacia la evaluación?
- ¿Cuál es el nivel de compromiso de los distintos estamentos de la UNACHI con la evaluación institucional?
- ¿Qué programas de incentivos para la formación de la eficiencia se desarrollan entre los distintos estamentos de la UNACHI?
- ¿Qué está haciendo la Universidad Autónoma de Chiriquí para contribuir con la promoción de la calidad institucional?

1.4 Objetivos

Los objetivos determinan el camino y las metas que se alcanzan con el desarrollo de la investigación. La evaluación institucional se constituye en un gran

objetivo que debe alcanzar la Universidad Autónoma de Chiriquí para poder brindar a los estudiantes un servicio de calidad.

1.4.1 Objetivo general

- Analizar el nivel de conocimiento, actitud y compromiso que tienen los distintos estamentos universitarios ante la evaluación institucional y su incidencia en los procesos de mejoramiento del servicio que ofrece la universidad como institución de educación superior.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de conocimiento y la importancia que se le atribuye a la evaluación institucional.
- Identificar y valorar la actitud de los distintos estamentos universitarios hacia la evaluación institucional.
- Determinar los niveles de responsabilidad y compromiso del personal con la evaluación institucional.
- Detectar y estimar los programas de incentivo de que dispone la universidad para promover la eficiencia entre su personal.
- Determinar el nivel de conocimiento y compromiso existente sobre la calidad institucional.

1.5 Alcances

- El estudio está orientado a describir el nivel de conocimiento, implicación y participación de los distintos sectores de comunidad universitaria en los procesos de evaluación institucional.
- Determinar el grado de conocimiento que poseen cada uno de los estamentos sobre aspectos de la evaluación.

- Evidenciar los niveles de aceptación o rechazo que tienen los miembros de la organización universitaria sobre la importancia de la evaluación en el mejoramiento de la calidad de los servicios.
- Realizar una jornada de sensibilización, en nivel institucional, para que los integrantes se compenetren de la necesidad de mejorar los servicios que se ofrece.
- La viabilidad de la investigación se percibe por lo relevante del tema, aunque como se está desarrollando en todas las unidades académicas, llevará un gran esfuerzo realizarla; pero los resultados que brinde serán de gran ayuda para la Universidad, puesto que quedará registrado el grado de conocimiento que poseen los miembros de la UNACHI sobre la importancia de la evaluación institucional, información que permitirá evidenciar a cuáles audiencias hay que sensibilizar y con qué intensidad.

1.6. Delimitación del Estudio

- Este estudio incluye la UNACHI con todos los estamentos que la conforman: autoridades académicas, administrativas, profesores, estudiantes y organizaciones, con el objeto de dimensionar la familiarización con la evaluación institucional, como estrategia para alcanzar el reconocimiento y la acreditación y el mejoramiento de la calidad de sus servicios. En esta dirección, el estudio contempla la consulta a muestras representativas de todos los sectores universitarios en el año 2007.
- Así la investigación está orientada a describir el nivel de conocimiento, implicación y participación de los distintos sectores de la comunidad universitaria en los procesos de evaluación institucional.
- Quedan fuera de la investigación aquellos sujetos que no fueron seleccionados para formar la muestra.
- Otro aspecto que puede ser considerado como una delimitación del estudio es medir cuánto saben los distintos estamentos sobre la importancia de la evaluación institucional.

1.7. Limitaciones o Restructuraciones del Trabajo

El problema planteado confrontó algunas limitaciones en el desarrollo de esta investigación:

- Bibliográficas. Este tema de la evaluación institucional por ser novedoso no cuenta con toda la bibliografía.
- No se dispone de estudios previos sobre esta temática, que pudieran servir como punto de referencia.
- Al revisar un tema tan sensible por la concepción equivocada que algunos estamentos puedan tener acerca del concepto de evaluación institucional y evaluación del desempeño, se genera poca disposición del personal de los diferentes estamentos en proporcionar información.
- Incipiente estado del arte sobre evaluación institucional.
- La bibliografía, generalmente en el mercado, procede de la comunidad europea y esporádicamente de la región centroamericana.
- En cuanto a la disponibilidad de la población, se observó poco interés en proporcionar la información solicitada y una actitud lesseferista frente al estudio.
- También se pueden señalar limitaciones en cuanto a que no existen en la región organismos que proporcionen ayuda financiera para apoyar investigaciones doctorales de este tipo.
- Finalmente, la escasez de especialistas en evaluación institucional impidió la consulta a expertos en el tema.

1.8. Algunos términos propios del proyecto

Para aclarar la terminología que se ha utilizado en el desarrollo de la investigación se hace imprescindible presentar la definición de algunos términos. A continuación los siguientes:

1.8.1. Evaluación

La evaluación es la acción de estimar, apreciar, calcular o señalar el valor de algo. (Real Academia Española de la Lengua, 2010), La evaluación es la determinación

sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas. La evaluación a menudo se usa para caracterizar y evaluar temas de interés en una amplia gama de las empresas humanas, incluyendo las artes, la educación, la justicia, la salud, las fundaciones y organizaciones sin fines de lucro, los gobiernos y otros servicios humanos.

El concepto evaluación para algunos aparece en el siglo XIX con el proceso de industrialización que se produjo en Estados Unidos. En este marco surge el moderno discurso científico en el campo de la educación, que va a incorporar términos tales como tecnología de la educación, diseño curricular, objetivos de aprendizaje o evaluación educativa. Para otros autores la concepción aparece con los mismos comienzos de la sociedad la cual siempre ha buscado dar juicios de valor a las acciones y actitudes de los estudiantes. La evaluación como disciplina ha sufrido profundas transformaciones conceptuales y funcionales a lo largo de la historia y especialmente en el siglo XX y XXI.

Pero quien tradicionalmente es considerado como el padre de la evaluación educativa es Tyler, (Ahumada, 1983) por ser el primero en dar una visión metódica de la misma, superando desde el conductismo, plantea la necesidad de una evaluación científica que sirva para perfeccionar la calidad de la educación. La evaluación como tal desde esta perspectiva ya no es una simple medición por que supone un juicio de valor sobre la información recogida.

En el contexto de los sistemas de calidad, la evaluación es necesaria para la mejora continua de la calidad.

Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la determinación de medidas cognoscitivas que garanticen el cumplimiento de las metas presupuestadas.

1.8.2. Conocimiento

El conocimiento es la sumatoria de las representaciones abstractas que se poseen sobre un aspecto de la realidad. En este sentido, **el conocimiento es una suerte de “mapa” conceptual que se distingue del “territorio” o realidad.** Todos los procesos de aprendizajes a los que una persona se expone durante su vida no son sino un agregar y resignificar las representaciones previas a efecto de que reflejen de un modo más certero cualquier área del universo. (Real Academia Española de la Lengua, 2010).

En la actualidad aquel conocimiento más valorado por la sociedad es el llamado “científico”, en tanto y en cuanto se supone guarda una cercanía más estrecha con lo representado. Para valorar esta cercanía lo relevante es que puedan hacerse predicciones sobre aquella materia sobre lo que trata el saber. Lo interesante es comprobar que el propio método científico, que es un modo de legitimar un determinado conocimiento, puede ser considerado en sí mismo como un conocimiento. En efecto, las fases que constituyen la elaboración de una teoría y la posterior contrastación se consideran como los procedimientos más pertinentes para elaborar un saber certero, constituyendo este proceso una representación en sí misma.

La disciplina que se encarga de reflexionar sobre el conocimiento y su validación se denomina epistemología. Se remonta a los comienzos de la filosofía y uno de los primeros planteos pueden encontrarse en la obra de Platón. Durante mucho tiempo, el criterio para justificar un determinado conocimiento radicaba en su carácter razonable, es decir, sujeto a las exigencias de la razón. Kant, en su obra *Critica de la Razón Pura* logra una síntesis en lo que respecta al raciocinio y al empirismo dando importancia a este último y sentando las bases del modo en que evolucionaría la ciencia.

Los procedimientos que hoy validan a un conocimiento pueden variar en el futuro, como ya lo han hecho en el pasado. Como siempre, lo harán para lograr un mayor grado de justeza.

Es por ello que se puede indicar que el conjunto de toda la experiencia e información durante el aprendizaje.

1.8.3. Acreditación

Es un proceso voluntario mediante el cual una organización es capaz de medir la calidad de sus servicios o productos. (Real Academia Española de la Lengua, 2010).

1.8.4. Desempeño

Concepto integrador del conjunto de comportamientos y resultados obtenidos por un colaborador en un determinado período. El desempeño de una persona se conforma por la sumatoria de conocimientos (integrados por conocimientos aprendidos tanto a través de estudios formales como informales), la experiencia práctica, y las competencias. (Real Academia Española de la Lengua, 2010).

1.8.5. Rendimiento

Se refiere a la proporción que surge entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue.

La idea **rendimiento** refiere a la **proporción** que surge entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue. El beneficio o el provecho que brinda algo o alguien también se conoce como rendimiento.

Cuando el concepto se asocia a una **persona**, el rendimiento suele hacer mención al **agotamiento**, la fatiga o la debilidad por una carencia de fuerza.

Cabe destacar que el concepto de rendimiento también se encuentra vinculado al de **eficiencia** o al de **efectividad**. La eficiencia es la capacidad de lograr un resultado empleando la menor cantidad posible de recursos, mientras que la efectividad se centra directamente en la capacidad de obtener el efecto que se busca. (Real Academia Española de la Lengua, 2010).

1.8.6. Eficiencia

La palabra eficiencia proviene del latín 'efficientia' que en español quiere decir: acción, fuerza, producción. Se define como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un objetivo determinado con el mínimo de recursos posibles viable. No debe confundirse con eficacia que se define como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. (Real Academia Española de la Lengua, 2010).

Se refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado.

1.8.7. Eficacia

Es la capacidad de alcanzar el efecto que se espera o se desea luego de la realización de una acción.

Del latín *efficacia*, la **eficacia** es la capacidad de alcanzar el **efecto** que espera o se desea tras la realización de una **acción**. No debe confundirse este concepto con el de **eficiencia** (del latín *efficientia*), que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo). (Real Academia Española de la Lengua, 2010).

En general, la combinación de eficacia y eficiencia supone la **forma ideal de cumplir con un objetivo o meta**. No sólo se alcanzará el efecto deseado, sino que se habrá invertido la menor cantidad de recursos posibles para la consecución del logro.

El siguiente capítulo corresponde el Marco Teórico también denominado referentes teóricos y prácticos. Es allí donde se presenta toda la teoría, que de algún modo, da validez al estudio sobre la importancia de la evaluación institucional consistente en el proceso de autoevaluación y las razones que motivan a cumplir con este objetivo de la evaluación

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. La Evaluación Institucional

La evaluación institucional es un término que se refiere a un proceso de orden cíclico que persigue investigar y recoger información de tipo institucional que sea útil para la toma de decisiones, en la búsqueda de la calidad.

La calidad educativa es un término vigente, en diversos ámbitos y particularmente en el educativo. El mismo posee tres vertientes que son la funcionalidad, la eficacia y la eficiencia. Una institución educativa es funcional en la medida que responda a las medidas y expectativa de su entorno; es eficaz si alcanza los objetivos que se propone y es eficiente en la medida en que los objetivos trazados son logrados al menor costo.

La evaluación universitaria o institucional de acuerdo a Richard Simoneau (1991), corresponde a un **conjunto de prácticas, métodos, conocimientos diversificados y progresivamente desarrollados** en el transcurso de los años con el objeto de dar respuesta a una necesidad específica: **una mejor gestión de las universidades**. Consiste, pues, en emitir un juicio de valor de la pertinencia, la razón de ser de lo objetivos, su grado de cumplimiento y la forma en que han sido alcanzados.

2.1.1. Conceptualización

El término evaluación institucional en los distintos niveles del Sistema Educativo genera entre sus miembros una multiplicidad de reacciones motivadas por diversas razones; en primer lugar, porque no existe una verdadera cultura sobre la importancia de la evaluación, la cual implica el conocimiento de un conjunto de prácticas y métodos desarrollados a través del tiempo para identificar las acciones que tiendan a mejorar las gestiones que realizan las diferentes instituciones, especialmente las de educación superior.

Mucho se ha escrito sobre la importancia que tiene la evaluación institucional y el valor que representa en el conocimiento interno de las fortalezas y debilidades para la toma de decisiones en lo relativo al mejoramiento institucional.

Al conceptualizar el término evaluación institucional el diccionario de la Real Academia Española de la lengua las acepciones: una considera que evaluar es "Señalar el valor de algo" y la segunda, "Apreciar, estimar y calcular el valor de algo".

Según señala el libro "La Evaluación Institucional" 2006, la evaluación institucional puede ser concebida como una herramienta de ayuda para comprender la realidad de las instituciones educativas, mediante una actividad sistemática de registro de información relevante, confiable, contrastantes y válida que una vez valorada facilite la toma de decisiones para el mejoramiento.

De la cita anterior se desprende que la evaluación institucional es una exhaustiva revisión global a lo interior de la propia institución y en segundo término se destaca el énfasis en el proceso de mejoramiento de la calidad educativa.

Es justo reconocer que el paradigma de la evaluación institucional en los últimos veinte años, ha tomado vigencia, de tal manera que se hace impostergable en cada uno de los niveles educativos y, particularmente, en la educación superior, en donde surge como una exigencia mundial en el mundo de la globalización.

2.1.2. ¿Qué es la evaluación institucional?

La evaluación institucional debe ser entendida como un proceso que involucra a las diferentes instituciones y que, particularmente, se enfatiza en la educación superior, con el fin de realizar diagnóstico que refleje la realidad de la misma. Realmente cuando se habla de evaluación institucional, se persigue establecer el desempeño real de la institución con respecto a un conjunto de estándares de tipo universal, para detectar los avances, fortalezas, debilidades y amenazas.

Arturo Dibar (1972), expresa con motivo de la evaluación institucional llevada a cabo en su universidad " . . . La evaluación **ofrece una visión más objetiva de los valores y deficiencias** que hayamos podido tener, lo más importante es que, al reconocer nuestros propios defectos, **busquemos la manera de remediarlos, con el objeto de obtener la excelencia académica que buscamos.**"

Este proceso tiene como propósito la búsqueda de la mejora integral, para de ésta forma estar en condiciones de rendir cuentas a la sociedad de los distintos ámbitos del accionar en el quehacer universitario. Por medio de la evaluación institucional se recopila información cualitativa y cuantitativa, que permite saber en dónde está y cuáles son las acciones de mejoramiento, que se debe realizar hacia el futuro.

A través de la recolección de datos, de su interpretación y análisis, se pueden conocer las diferentes variables del problema con el objeto de plantear alternativas o estrategias que conduzcan a la búsqueda de la mejora continua de la calidad universitaria.

El incremento progresivo de los costos "per capite" en los diferentes niveles educativos y en particular en la educación superior, han llevado a los gobiernos a generar mecanismos para el control presupuestario designado a la educación, situación ésta que obliga a la rendición de cuentas de cada uno de los niveles.

A mediados del siglo XX, la sociedad no se ocupaba con tanta insistencia de exigir a la universidad la rendición de cuentas; pero hoy es difícil hablar de educación superior y de inversiones en las instituciones educativas sin el imperativo de conocer qué se hace, cuál es la contribución real y con cuánta eficiencia y efectividad se realiza la gestión educativa.

Como es bien sabido, se vive en la sociedad del conocimiento, cuyas acciones debe conducir a un producto esperado que es el saber. En consecuencia, la educación superior y lo que ocurre intramuros es muy importante para la sociedad. Cabe preguntarnos: ¿Cómo puede la sociedad determinar los avances en el conocimiento a lo interno de la universidad? Una de las vías es la evaluación institucional, entendida como proceso que al realizar un diagnóstico para determinar hasta qué punto la educación ofrecida responde a las exigencias de la sociedad y del mundo laboral.

Al referirse a la sociedad del conocimiento Diez (1999), señala lo siguiente **"la sociedad del conocimiento es el sistema económico y social en donde el producto final se caracteriza más por un valor agregado de conocimiento incorporado, que por la cantidad de materiales utilizados en su manufacturación."**

De la cita anterior se desprende que el papel protagónico de la universidad es la generación de conocimientos, lo cual se evidencia a través de los estándares de investigación que forman parte de la evaluación institucional.

2.1.3. Objetivos de la evaluación institucional

La evaluación institucional posee objetivos claros y definidos, que al concretarlos crean un ambiente de credibilidad, confianza y calidad en la institución.

Según Vieira Pereira (1997) se pueden mencionar los siguientes objetivos básicos.

- Evaluar el comportamiento de las actividades académicas y la enseñanza con vista al establecimiento de nuevas políticas referentes al empleo de recursos presupuestario, distribución de plazas docentes, adecuación de cursos a la realidad social, etc.
- Viabilizar la organización de bases de datos que puedan subsidiar la gestión universitaria, posibilitando el perfeccionamiento académico y asegurando medidas de corrección.
- Propiciar una postura crítica entre la institución y la sociedad a la que sirve y organiza un sistema de información que posibilite juicios en base a los objetivos posibles, identificado deficiencias que han de superarse y aciertos que se mantienen.
- Estructurar el proceso continuo de evaluación, fomentando en las unidades administrativas y académicas la cultura de la calidad y de la productividad en el comportamiento de los individuos, de los grupos y de la institución.
- Promover la sensibilización, luego la recolección de datos, diagnósticos, evaluación interna, acciones de reorganización curricular y políticas administrativas y de retroalimentación.
- Revisar y perfeccionar el proyecto académico y sociopolítico de la institución, con vista al mejoramiento de la calidad, para que sus productos sean valorados y legitimados por la comunidad.
- Contribuir a la redefinición de la identidad y actualización de recursos, teniendo como base principios conceptuales claros y definidos en la conciencia colectiva de su necesidad y en la voluntad política de la comunidad.
- Reflexionar sobre el papel de las universidades hacia la sociedad, evaluando y redimensionando sus acciones en los campos de la enseñanza, la investigación y la extensión.

Indica Navarro Venegas (1971) que la evaluación institucional es la etapa o **estudio científico adecuado**, realizado por un grupo idóneo, el cual, contando **con instrumentos confiables, mide el grado en que los objetivos institucionales han sido alcanzados**, se

estima el valor del producto con respecto al insumo **y a los medios invertidos, y se proporciona la base para el futuro planeamiento.**

Al analizar los objetivos de la evaluación institucional es muy importante destacar los siguientes aspectos:

El discurso de la búsqueda de la calidad en la educación ha ido cobrando mucha fuerza en la sociedad, lo que conlleva a la promoción de excelencia en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Y es a través del proceso de evaluación como se puede confirmar o verificar si se desarrollan los procesos didácticos en una institución de educación superior en la forma esperada y que garantice, en gran medida, la eficiencia del egresado en los puestos de trabajo que la sociedad ofrece.

Una tarea impostergable en una institución educativa de nivel superior es la búsqueda del reconocimiento y la acreditación. Este paso es definitivo en el cumplimiento de los estándares que le proporcionen credibilidad por las buenas prácticas educativas y administrativas que se llevan a cabo en los procesos de perfeccionamiento en el producto final.

La calidad de la educación es, de hecho, el elemento orientador de cualquier intención de transformación en el sistema, por las exigencias que el nuevo orden mundial impone con relación a los egresados del claustro universitario.

La sociedad exige y espera que ese nuevo ordenamiento en la educación superior responda e incluya planes que conlleven al mejoramiento y actualización de los universitarios.

La revisión constante del proceso de evaluación conduce a la detección de los puntos débiles, con el fin de superarlos y, de esta forma, lograr la meta del mejoramiento institucional.

La calidad en la educación superior debe alcanzarse con todos los involucrados en el proceso. Para lograrla es necesario emplear todas las herramientas y elementos que se

requieran, con el objeto de realizar el trabajo o estudio con efectividad, de tal forma que los resultados respondan a las metas establecidas.

En esta época en donde la sociedad en su conjunto enfoca su interés en lo que sucede en el escenario universitario, la rendición de cuentas es parte de la agenda obligatoria que la comunidad impone a las instituciones de educación superior. Y ésta es una práctica que no se puede soslayar, en modo alguno, pues el prestigio institucional se puede ser seriamente afectado.

Resulta imperante explicar de forma transparente qué ocurre, cómo se emplea los recursos destinados a este sector. Es pues, un compromiso de las instituciones de educación superior dar explicaciones a los gobernantes y a la sociedad civil sobre cómo y dónde se emplean los recursos asignados en el presupuesto general de la Nación.

2.1.4. Principios de la evaluación institucional

Los principios que orientan la evaluación institucional han adquirido una gran importancia social, pues son elementos rectores que orientan la vida institucional.

Los juicios valorativos que se hagan de las instituciones y de los procesos que en ella se desarrollan deben estar basados en informaciones veraces, confiables, absolutas y en principios básicos que conduzcan hacia los objetivos que se desean alcanzar.

El Instituto Nacional de Educación Tecnológica (Argentina) establece los principios orientadores de la evaluación institucional en los siguientes términos:

➤ Principio de la autonomía institucional

Se refiere al fortalecimiento de la independencia de la institución en la toma de decisiones propias para analizar y mejorar sus procesos pedagógicos y de gestión, reemplazando el control burocrático y unidireccional por el de autorregulación y autocontrol,

evitando de manera categórica la intromisión de la política partidista en el normal desarrollo existencial de la universidad.

Según Juan Caliva: (2003) "**la autonomía o autorregulación es una característica constante de las instituciones basadas en la producción y transmisión del conocimiento**".

La autonomía en la educación superior debe favorecer la innovación, la creatividad, la pertinencia del conocimiento allí impartido y asegurar que los egresados hayan logrado incorporar a su haber las competencias necesarias en las carreras que se ofertan, con la finalidad de asegurar la eficiencia en el desempeño de las funciones.

Es importante señalar que a veces la autonomía de las instituciones se convierte en un problema, en una dificultad para la sociedad, cuando su desarrollo se da intramuros y los acontecimientos académicos que en ella ocurren los desconoce la sociedad.

➤ **Principio de correspondencia entre objetivos y resultados**

El principio de correspondencia se refiere a la coherencia entre lo que la institución se ha propuesto en su proyecto educativo institucional y los resultados terminados o lo que aspira obtener. Las instituciones de educación deben tener claramente establecidas las metas que desea alcanzar y las formas como lograrlas, integrando toda la comunidad educativa, de tal manera que todos los estamentos estén integrados e involucrados para alcanzar las metas propuestas.

➤ **Principio de participación activa de todos los actores institucionales**

El compromiso de todos los estamentos que integran la institución educativa constituye una aspiración en la realización de un trabajo colectivo en el que todos tienen la posibilidad de expresar su opinión. En la medida en que cada miembro de la comunidad educativa participe, en esa misma medida se asegura un trabajo exitoso, por los sentimientos

de compromiso y de pertenencia que cada uno experimenta con respecto a los objetivos que persiga la institución.

La educación de todas las personas que componen la institución educativa se vuelve un condicionante y una exigencia principal para lograr el nivel de competitividad deseado por empresas, instituciones y países, ya que el perfil real de esa institución tiene que ver con el conocimiento, habilidades y actitudes que demuestre el egresado.

➤ **Principio de la adecuación al contexto en que se inserta la escuela**

Los servicios educativos que ofrecen las instituciones de educación superior deben responder a las necesidades que el mercado laboral requiere y a la exigencia, aspiraciones e inquietudes de los usuarios de los servicios educativos.

Al referirse a la adecuación de la educación al contexto, Lyotard (1989), expresa que **“La educación superior estará orientada a mejorar el sistema social, especialmente a través de dos tipos de competencias: la primera, enfrentar la demanda mundial de expertos en tecnología y la segunda que tiene que ver con la formación y difusión de un modelo que garantice proporcionar al sistema gente capaz de ocupar con éxito los puestos requeridos en las instituciones (CONEAU, 1996).**

Como se destaca en la cita anterior, la autoevaluación debe evidenciar hasta qué punto la educación superior satisface las necesidades del desarrollo de cada país y además el producto final que forma y si posee las competencias para el desempeño laboral y una formación integral inspirada en sanos principios profesionales.

2.2. El proceso de evaluación institucional

La evaluación institucional es un proceso que requiere de la participación de todos sus miembros; debe estar inspirado en la búsqueda de calidad del servicio que se ofrece y en la satisfacción de quienes hacen uso de la institución.

Debe ser un proceso participativo, permanente, integral; que sea el resultado de una decisión propia y no de una imposición. Cuando el deseo por llevar a cabo este proceso nace

de las entrañas de sus miembros, se logra la participación de todos los estamentos que componen la institución.

En muchos países como Panamá, por ejemplo, el Estado ha establecido leyes que señalan la obligatoriedad de realizar procesos de autoevaluación en las instituciones estatales y privadas. (Fundamento Legal Ley N°. 30 de febrero del 2006). Dicha ley compromete a las instituciones de educación superior del Estado a realizar su autoevaluación, para luego acreditarse.

Nunca será igual, sin embargo, un proceso de autoevaluación institucional que se realice por cumplir con una exigencia, a aquel que nace del interés natural de sus miembros de saber cómo se está realizando esta tarea o de poder saber si el servicio que se ofrece es de calidad y satisface, en alguna medida, las expectativas de los usuarios.

Este proceso de reflexión sobre la actuación de la institución ante la sociedad para la cual labora, lleva a los miembros a hacer un análisis crítico de su actuar. Dicho análisis reflexivo con el propósito de establecer las fortalezas y debilidades.

El proceso de evaluación institucional comprende varias etapas; Cada una de ellas se irá desarrollando de manera paulatina, previendo el orden lógico para su realización, de tal suerte, que permita asegurar el éxito del proceso.

2.2.1. Etapa de preparación

En la etapa de preparación es donde se planifica todo el proceso de evaluación institucional, esto es, cómo se va a realizar. Para ello lo primero es contemplar la interacción de la institución. Luego se constituye una comisión o grupo técnico para coordinar el proceso. Es necesario en esta etapa de preparación, la formación de los miembros que constituyen la comisión general de autoevaluación.

En la etapa de preparación es importante realizar la sensibilización de los miembros sobre la relevancia de este proceso, porque en la medida que se esté consciente de su

importancia, las personas se sentirán más comprometidas y su colaboración será totalmente efectiva.

2.2.2. Etapa de ejecución

En esta interesante etapa es donde se realiza el diseño de instrumentos y técnicas que se utilizarán para recolectar la información. Es importante señalar que el diseño de instrumentos y la selección de técnicas deben considerar, en gran medida, las variables que van a medirse y los indicadores que los caracterizan. Definitivamente, existen instrumentos ya elaborados, pero es importante seleccionar cuales son los factores, las variables e indicadores que se tomarán en cuenta para determinar el estado de la institución.

Esta etapa puede ser considerada como una etapa diagnóstica, pues cada uno de los miembros de la institución debe poseer información de sus aciertos, debilidades, dificultades y fortalezas.

Puede afirmarse, entonces, que las buenas prácticas evaluativas tienden a reforzar la necesidad y la importancia de sostener, a través del tiempo, la evaluación como insumo fundamental para marcar los rumbos institucionales.

Luego de la recolección de los datos el paso siguiente en esta etapa es el análisis de la información, que no es más que la interpretación de la información recabada de los actores de la institución. Ello implica una delicada tarea de interpretación de datos y de información que, en suma, nos proporcionará evidencias, en cierta medida confiables, de una realidad particular de la institución. Efectivamente, el análisis de los datos no es el final de la tarea, sino más bien parte del camino que hay que recorrer en el proceso.

2.2.3 Etapa de valoración, informe final y plan de mejoramiento

El interés por conocer la información suministrada por la evaluación es una preocupación presente en todos los miembros de la institución.

Es evidente el interés que despierta en la comunidad y en la propia institución los resultados que se obtienen del diagnóstico. Es así que se considera que la interpretación proporciona, en alguna medida, incentivos para el plan de mejoramiento. De acuerdo con esta concepción Pophan (1993) afirma:

A comienzos de los setenta (...) existía la creencia dominante de que las evaluaciones educativas bien conducidas podían y debían constituir el elemento singular más importante para la toma de decisiones. Los evaluadores educativos que iniciaban algún proyecto de importancia soñaban con el momento en que los responsables políticos, después de consultar diligentemente su informe, tomarían decisiones esencialmente concordantes con los resultados de la evaluación.

La toma de decisiones basada en los resultados de la evaluación conlleva a elaborar el informe final y al proyecto de mejoramiento de la institución sustentados, en cierta forma, en una realidad y aportando elementos que permita una reflexión acerca de sí misma.

2.3. Ámbitos de la Evaluación Institucional

En relación con los ámbitos de la evaluación institucional, es necesario considerar todas las actividades propias de una institución superior, tales como: la enseñanza, la investigación y los servicios administrativos que brindan. Entre los ámbitos de la evaluación que señala Diez Hochleitner, (1969) están:

2.3.1 Enseñanza

La enseñanza consiste en crear las condiciones que permita alcanzar el grado académico. Es la formación de los alumnos lo que constituye un valor significativo que se debe evaluar.

El desarrollo de la acción docente en los programas de las diferentes carreras profesionales que ofrece cada unidad académica, debe culminar con la obtención de número

de graduados universitarios, lo cual representa un indicador que la evaluación institucional debe tomar en cuenta, así como el plan de estudios y el perfil del egresado.

Debe también tomarse en cuenta en la evaluación de la enseñanza, si existen estudios o datos sobre la demanda o las ofertas académicas que ofrece la unidad evaluada.

Los aspectos relativos a la organización de la enseñanza deben ser considerados dentro de la autoevaluación. Es por ello que se evalúa el número de grupos y los profesores que forma parte de la unidad académica. También se hace necesario valorar los métodos que utiliza la unidad académica, para dar a conocer los contenidos de los programas de las asignaturas. En relación con el desempeño docente, se debe considerar el volumen de horas de clases, la longitud de los períodos, la distribución a lo largo de la semana, en función de las materias obligatorias y optativas. Otro aspecto que hay que tomar en cuenta para la autoevaluación en el ámbito de la enseñanza es si existen estudios o datos sobre la demanda existente con relación a las ofertas académicas que ofrece la unidad evaluada.

2.3.2. Investigación

En el ámbito de la investigación, la evaluación institucional debe centrarse en las organizaciones o departamentos de la unidad académica cuyas tareas estén relacionadas con la investigación.

Según la guía de evaluación del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las universidades, los criterios por evaluar en relación con las prácticas investigativas son los siguientes:

- Se evalúa la actividad de los departamentos, no así la investigación llevada a cabo por los profesores.
- Otro criterio considerado para la evaluación será cuando un departamento contenga varias áreas de conocimiento, se incluirán todas las áreas, aportando datos e información de cada área cuando sean relevantes.

- La evaluación de los institutos debe hacerse con los mismos criterios establecidos para los departamentos

2.3.3 Servicios administrativos

La evaluación de estos servicios se realizará con especial énfasis en lo relativo a las tareas administrativas que ofrece la institución.

La actualización constante de las organizaciones del sector público también tiene lugar en la administración de la educación superior. La idea es encontrar un modelo de gestión que permita una evaluación de calidad de los servicios que la institución ofrece.

Este sistema de indicadores para la evaluación de los servicios debe estar adecuadamente identificado con los servicios administrativos que ofrece la universidad o la unidad académica.

2.4. La acreditación como un proceso necesario

La acreditación definitivamente se constituye en una exigencia, dado que la sociedad exige de las instituciones de educación superior la rendición de cuentas, para que los usuarios tengan fe y credibilidad en la institución que eligen para su formación profesional. Sólo entonces se tendrá credibilidad y confianza cuando la institución exhiba su certificación como acreditada o bien reconocida.

La acreditación es la última etapa en el proceso de autoevaluación institucional y se trata del reconocimiento por cualquier organismo acreditador de la región, mediante la certificación de dicha institución. Las acreditaciones en nivel regional, generalmente, se realizan por un período de cinco años; así es que puede considerarse o señalarse que una vez que una institución pasa al proceso de acreditación, debe continuar con un mecanismo de actualización constante y de mejoramiento general de la unidad académica.

2.4.1. Agencias de acreditación en nivel regional

Son muchas las agencias de acreditación en el ámbito de la región, para dar seguimiento a los requisitos que deben cumplir las instituciones del nivel superior si quieren

garantizar los niveles de calidad y eficiencia. Sin embargo, a pesar de la existencia de diferentes agencias, todas tienen objetivos comunes, como son los de asegurar una acreditación de acuerdo con los parámetros y normas establecidos tanto en nivel regional como mundial.

Las agencias de acreditación surgen como una necesidad para legitimar los sistemas de evaluación de las instituciones de educación superior en los países de la región y del mundo.

Ningún país vive aislado del resto del mundo, menos en este siglo XXI, donde la tecnología y la globalización han hecho desaparecer las fronteras geográficas y culturales, donde la educación reclama su presencia en cualquier lugar del mundo. Por ello resulta imprescindible la evaluación y acreditación de las instituciones de educación superior, proceso que permite la movilidad de los egresados a través del mundo.

En Centro América, el Consejo Superior Centroamericano (CSUCA), es el organismo orientado a promover la integración regional al mejoramiento de la calidad de las instituciones universitarias.

➤ **Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SICEVAES)**

Este organismo fue creado por el SUCA en 1998; y es el producto de un largo proceso de discusión y análisis en relación con la creación de un sistema de evaluación y acreditación Centroamericana, que aspira a futuro permitir promover la movilidad de los graduados universitarios de la región.

Posteriormente surgen en la región diferentes organismos, cuyo objetivo es la evaluación de las instituciones de educación superior, con fines de acreditación y el respectivo reconocimiento. En cada uno de los países de Centroamérica, encontramos dichos organismos, los cuales se establecen en la región y se identifican mediante siglas: El CCA o Consejo Centroamericano de Acreditación; El CDA o Comisión de Acreditación de la Calidad Académica, con sede en El Salvador; el SINAES, Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior de Costa Rica; SUPRICORI, Sistema de Acreditación de la Enseñanza Superior Universitaria Privada de Costa Rica; ACESAR, Comisión de Acreditación de la

Calidad Académica de la Educación Superior en el Sector Agroalimentario y Recursos Naturales; AUPRECA, Asociación de Universidades Privadas de Centroamérica y Panamá; ACAAI, Agencias Centroamericana de Acreditación de Arquitectura y de Ingeniería, con sede en Panamá.

A continuación se realiza una presentación más detallada de estos organismos de evaluación y acreditación.

2.4.2 Consejo Centroamericano de Acreditación. (CCA)

Este consejo se creó el 19 de noviembre de 2003 en Panamá. Es el resultado de un convenio constitutivo firmado por ministros de educación de Centroamérica, rectores de universidades públicas y privadas, sectores profesionales y testigos de honor. Es un organismo regional de acreditación de segundo nivel (acredita agencias de acreditación).

La misión de este organismo es contribuir al mejoramiento continuo de la calidad, pertinencia y armonización de la educación superior en Centroamérica, mediante la acreditación y el reconocimiento formal de organismos o agencias de acreditación de instituciones, programas o carreras existentes en cada país o en la región.

Los objetivos del CCA son los siguientes:

- Fomentar una cultura de calidad y el mejoramiento de la educación superior centroamericana, a través de la acreditación de segundo orden.
- Certificar la calidad de los organismos de acreditación nacionales y regionales de la educación superior centroamericana que lo soliciten.
- Contribuir a la movilidad de profesionales, profesores, estudiantes e investigadores, en el contexto de la integración de los países centroamericanos.
- Promover el reconocimiento y equiparación de estudios, grados y títulos universitarios entre las instituciones universitarias centroamericanas y sus programas.
- Promover información a la sociedad sobre indicadores de calidad en la educación superior Centroamericana.

El CCA está constituido en forma regional y multisectorial. En la representación nacional, participan países como Belice, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá. Tiene su ámbito de acción en las agencias regionales de evaluación y acreditación, tales como AUPRICA, ACESAR, ACAP-ACAAPÍ.

Las agencias nacionales de evaluación y acreditación son otras de los ámbitos donde el CCA tiene su área de acción. Entre éstas se pueden destacar: CDA, SINAES, CNEA, SUPRICORI, CONEAUPA.

El trabajo del CCA durante su funcionamiento se desarrolla en tres etapas:

➤ **Primera etapa: Consolidación jurídica y desarrollo técnico**

En esta etapa se desarrolla la consolidación jurídica, el desarrollo técnico y se establecen los vínculos regionales y extra regionales. El proceso de consolidación jurídica comprende el desarrollo de la infraestructura, la logística, las vinculaciones con otras organizaciones, establecimiento de convenios, y se logra la creación de la Fundación Pro-CCA; además, se elaboran documentos, tales como estatutos, manuales, guías de evaluación, glosarios y reglamento de funcionamiento.

El CCA sostiene vinculaciones con otros organismos, como RIACES, INQAANE, COPAES (México), relaciones de colaboración académica con CSUCA y vínculos de colaboración con CECC.

➤ **Segunda Etapa: Preparación para el proceso de acreditación**

En la segunda etapa se realiza el proceso de selección y capacitación de los evaluadores del CCA, conformado por 21 profesionales de los siete países de América Central. Luego de este proceso, se realizan talleres para la elaboración de instrumentos de evaluación externa, así como sesiones del Consejo para discutir la preparación del proceso. Además se elaboran en esta etapa procedimientos para la acreditación en el marco del sistema de Gestión de Calidad del CCA, basado en la familia de Normas ISO 9000.

➤ Tercera Etapa: Establecimiento de la red de cooperación y posicionamiento

La red de cooperación está conformada por universidades públicas y privadas, los Rectores, Directores de Evaluación y Centros Regionales. También apoyan la red otros sectores como Organismos Nacionales y Regionales. Entre los organismos regionales se encuentra ACAP, ACESOR, ACCAI, GUCAL.

El CCA coordina las agencias nacionales, entre ellas: el SINAES y el SUPRICORI de Costa Rica, el CDA de El Salvador, CONEAUPA de Panamá, CNEA de Nicaragua, ADAAC de República Dominicana.

2.4.3 Sistema Nacional de la Acreditación de Educación Superior (SINAES), con Sede en Costa Rica

Esta agencia de acreditación surge en 1999 como una iniciativa promovida por las universidades estatales y contó con la participación de universidades privadas. En el 2002 se emite la ley que declara al SINAES como organismo de interés público. Se considera la primera agencia de acreditación surgida en la región centroamericana.

2.4.4 Comisión de Acreditación de la Calidad Académica de la Educación Superior (CDA), con sede en El Salvador

Esta comisión es un sistema adscrito al Ministerio de Educación de El Salvador. Es una comisión de acreditación de la calidad académica de la educación superior. El CDA tiene en su haber una vasta experiencia de 13 acreditaciones evaluatorias de institutos especializados y de universidades.

2.4.5 Agencia de Acreditación Centroamericana de la Educación Superior en el Sector Agroalimentario y Recursos Naturales (ACESAR), 2005, con sede en Guatemala

Esta es la primera agencia de acreditación que surge en el Istmo Centroamericano, dirigido especialmente a la valoración del sector agroalimentario y de recursos naturales. Fue creada en junio del 2005. Su principal objetivo es el de contribuir con el aseguramiento de la

calidad en la educación superior en la región centroamericana. Antes de su fundación ACESAR estuvo apoyada por diversas organizaciones, tales como el CSUCA-SICOVAES, IICA (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura y ACEAS (Asociación Centroamericana de Educación Agrícola Superior).

2.4.6 Asociación de Universidades Privadas de Centroamérica y Panamá (AUPRICA), 1990

Esta asociación surge como organización de acreditación en 1990. Inicia sus primeros procesos de acreditación en 1993. Está constituida por las universidades privadas de Panamá y Centroamérica. Entre el 2002 y 2004, se crea la Comisión de Autoevaluación.

AUPRICA ha desarrollado muchas actividades de capacitación; posee 14 instituciones acreditadas y cuenta también con personería jurídica. Su sede se encuentra en Honduras. Se interesa por seguir afirmando sus procedimientos, manuales y avanzar hacia la acreditación de programas.

2.5. Tratamiento y uso de la Información sobre la evaluación

En el ámbito institucional, la información constituye un factor de suma importancia para su propio funcionamiento. A través de la evaluación, se obtiene información sobre el estado real de la institución y conociendo esa información, se hace hincapié en la valoración de los logros o las carencias de la institución o el programa de que se trate, con la intención de aumentar su transparencia y proporcionar información acerca de su situación.

La revisión de la información suministrada es un hecho de gran importancia, ya que ella permite detectar los principales recursos que poseen las organizaciones en la actualidad.

El revisar a lo interno las organizaciones, proporcionan la información sobre los puntos fuertes y débiles y así considerar las posibilidades que existen para su mejora, con el propósito de elaborar planes de desarrollo y, en cierta medida, lograr que los individuos que las componen se sientan comprometidos con los planes y proyectos de mejoramiento.

El tratamiento y uso de la información como parte del proceso de evaluación institucional constituye una etapa importante sin precedente en el proceso de evaluación institucional, pues de la objetividad e imparcialidad con que se manejen los datos, dependerá que los análisis de ellos proporcionen información confiable del estado real del centro o institución que se evalúa.

2.6 La utilización de la Información

El tratamiento, análisis y uso de la información plantea, en la mayoría de los casos, un grupo de problemas de carácter metodológico y técnico; porque cuando se evalúa si no se tienen claros los criterios que se desean comparar o no se tiene establecida la manera contra qué se realiza la evaluación, se entra en contradicciones.

Es por ello que se pone de relieve la selección de los indicadores más adecuados para determinar la realidad de la institución objeto de la evaluación; sin embargo, es necesario recalcar que para valorar una realidad que sea inobjetable, no siempre resulta fácil reunir la información necesaria.

Es probable que el aspecto relativo al uso de la información sea un elemento que afecte, sensiblemente, la concepción de la calidad de la educación existente hasta el momento, pues la sociedad actual no se siente satisfecha con que la universidad sea el lugar donde se acumule el conocimiento universal, ya que la globalización de la información le sustrajo a ésta ese privilegio. Lo que exige la sociedad es que ese conocimiento sea aplicado a su entorno.

La difusión de la información debe considerarse como un hecho valioso dentro del proceso evaluador, pues es un compromiso con las audiencias interesadas en ellas. No sólo se trata de difundir por cumplir con un deber, sino de proporcionar elementos para expresar juicios de valor a las diferentes audiencias, de modo que puedan sentirse comprometidas institucionalmente.

2.7. Importancia de la difusión de la información en la evaluación institucional

Es conveniente reflexionar sobre la importancia que tiene difundir la información que proporcionan los resultados de la evaluación. La tarea no finaliza con evaluar; por el

contrario, la difusión de los resultados constituye una de las fases más importantes, como también la redacción del informe final, que es un momento fundamental, aunque no puede considerarse que con él cierre el proceso de evaluación.

Cuando se hace partícipe a la sociedad sobre la información obtenida en la evaluación institucional, se logra incrementar la confianza en el trabajo que se realiza a lo interno de las instituciones y, por otra parte, se logra que los representantes de cada uno de los estamentos que las conforman adquieran niveles crecientes de compromiso en la búsqueda de la calidad educativa. El difundir la información es un elemento sustancial para cumplir como lo demanda la sociedad en cuanto al rendimiento de cuentas. **Se puede considerar o afirmar que una adecuada difusión constituye un requisito indispensable de una evaluación de carácter democrático (Rossi y Freeman, 1993).**

2.8. La Universidad Autónoma de Chiriquí y el Proceso de Evaluación Institucional

La Ley 4 del 16 de enero de 2006, que modifica la Ley 26 de 1994, reorganiza la universidad y establece que:

La Universidad Autónoma de Chiriquí es una institución de educación superior, autónoma, oficial y estatal; de carácter popular, dedicada a la generación y difusión del conocimiento; la investigación y la formación integral, científica, tecnológica y humanística, abierta a todas las corrientes del pensamiento y comprometida con los intereses regionales y nacionales. Su desempeño lo hará dentro del marco de la excelencia académica, con actitud crítica y productiva. (Artículo 1).

2.8.1. Fines de la Universidad Autónoma de Chiriquí

Como institución formadora de ciudadanos, esta universidad tiene la misión de contribuir al perfeccionamiento del Estado nacional y al desarrollo integral del país. Por ello se proponen los siguientes fines:

- Aplicar, generar y transmitir el conocimiento, a través del desarrollo de la investigación humanística, científica y técnica y, a la vez, formar profesionales dotados de conciencia social y nacional.

- Fomentar el fortalecimiento de la conciencia nacional del pueblo panameño, a través del estudio de nuestra historia, la estimación de nuestros valores culturales, el respeto de los derechos humanos y el compromiso de defender la integridad territorial de la Patria. Por tanto, la UNACHI procurará obtener el acceso a todos los medios de comunicación, para la debida divulgación de su quehacer científico y cultural.
- Fomentar la conservación del ambiente natural e impulsar estudios ambientales en el territorio nacional.
- Promover la unidad entre la Universidad y la sociedad, a través de la integración de los sectores productivos, privados y públicos, en la investigación e innovaciones científicas y tecnológicas.
- Contribuir al logro y preservación de la paz nacional e internacional, así como impulsar la integración política, económica, social y cultural de Panamá y el mundo. (Artículo 3).

2.8.2. Funciones de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

Para el logro de sus fines, la Universidad Autónoma de Chiriquí tendrá, entre otras, las funciones de investigación, docencia, extensión, difusión y prestación de servicios, las cuales se describen a continuación:

Investigación

- Fomentará la investigación científica, tecnológica, social y humanística.
- Ofrecerá servicios especializados, como estudios, proyectos, consultorías y asesorías que requiera una entidad estatal o particular.

Docencia

- Impartirá enseñanza en las disciplinas básicas y en las aplicadas de la ciencia, la tecnología y las artes.

- Organizará la formación de profesionales en nivel de doctorado, maestría, licenciatura o técnico en carreras prioritarias, según el desarrollo y las necesidades de la sociedad;
- Organizará la formación de científicos, investigadores y artistas. Utilizará los métodos y técnicas más avanzadas de la educación individualizada y colectiva.

Extensión

- Propiciará actividades académicas, culturales, artísticas y de servicio social, con la participación de los diferentes sectores de la comunidad.
- Impulsará la transferencia de la ciencia y la tecnología.

2.9. La Evaluación Institucional de la Universidad Autónoma de Chiriquí; Estado Actual

Con el propósito de organizar los procesos de evaluación institucional ésta Universidad ha creado la Dirección de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior de la UNACHI, cuenta con instalaciones propias para su funcionamiento, con recursos humanos capacitados para la ejecución de tareas administrativas y la entera disposición de las autoridades universitarias, para apoyar las gestiones de la dirección en actividades propias de evaluación y acreditación.

Las Facultades de esta Universidad están en distintos niveles de ejecución; entre las más avanzadas están: Ciencias de la Educación, Enfermería, Empresas y Contabilidad y Ciencias Naturales. Esta última está a la vanguardia con la carrera de Química, la cual logró ya la visita de los pares externos y se encuentra en el proceso de elaboración del plan de mejoramiento. En otro nivel de avance no menos importante, se ubican las facultades de Comunicación Social, Derecho y Economía.

Como acción de planificación, se elaboró un cuadro de mando que organiza las actividades administrativas y académicas más urgentes. Ello se logró en un 80% para finales del 2008. Las estrategias propuestas hasta julio 2009, fecha en que se cumplía el primer año de servicio, incluyeron el plan de trabajo, que contempla como metas que por lo menos dos facultades logren la visita de pares externos y la instalación del Comité Técnico de Evaluación como equipo de apoyo de la Dirección de Evaluación y Acreditación de la Educación

Superior. Además, otra meta establecida en la planificación para el 2009, fue iniciar el diagnóstico institucional, que permitiría revisar y conocer la realidad respecto a la calidad del servicio técnico-docente que se oferta en la universidad. A la fecha ya se han iniciado los primeros pasos organizativos para el intercambio de experiencias con otras universidades oficiales del país y del extranjero.

Es propicio resaltar la disposición y la buena aceptación que imperan en el entorno universitario en cuanto a iniciar prontamente la autoevaluación en cada unidad académica.

2.9.1 Misión y visión de la Dirección

La Dirección de Evaluación y Acreditación de la UNACHI, ha definido sus metas, a través de la elaboración de su misión y visión, además establece claramente sus objetivos y estrategias los cuales se plasman a continuación.

Misión

- Desarrollar un sistema de autoevaluación institucional y de programas que contribuyan al mejoramiento continuo de la institución, elevando la calidad de los servicios.

Visión

- Unidad de apoyo permanente con sólida preparación y capacidad analítica que facilite los procesos de evaluación e implementación estratégicas de sus planes y programas de desarrollo institucional.

Objetivo general

- Fomentar y supervisar el proceso de autoevaluación de programas y carreras, así como la evaluación institucional, con el objetivo que estos contribuyan de manera efectiva, al logro de la calidad institucional.

Estrategias

Las estrategias permitirán el desarrollo oportuno de los objetivos propuestos. Para ello, se elaboró un cronograma de trabajo a partir de diciembre 2008 y una planificación

proyectada para el 2009, en donde se contemplaron las distintas actividades que debían ejecutarse según el orden de prioridad.

Algunas de estas actividades son: establecer comunicación con universidades que forman parte del CSUCA, realizar un inventario de necesidades del área de trabajo, consultar en cada unidad académica las necesidades más inmediatas para el desarrollo y culminación de los procesos de autoevaluación, organizar seminarios de sensibilización y capacitación, comprometer a las autoridades superiores y de las unidades académicas para que impulsen los procesos de autoevaluación en sus facultades, presentar el diagnóstico de cada unidad ante el Consejo Académico y lograr la permanencia de las comisiones de evaluación por dos años.

La capacitación de las comisiones de evaluación y su reestructuración constituyó una estrategia que pretende revitalizarlas. Por otra parte, se revisó la estructura de la Dirección de Evaluación, para su mejor funcionamiento y control.

Logros alcanzados

Finalmente se puede indicar como logros alcanzados por parte de esta Dirección los siguientes:

- Participación en las conferencias y seminarios a los que fue invitada.
- Representación de la Institución en comisiones universitarias nacionales e internacionales.
- Según lo planificado para el año 2009, se dictaron dos seminarios, dirigidos a las comisiones de autoevaluación de las unidades académicas.
- Ejecución de reuniones de información planificadas con los decanos, que también fueron un éxito, las cuales constaron con la asistencia del 70% de los miembros.

Las comisiones de evaluación de cada facultad fueron reestructuradas con la debida aprobación de los decanos y del Consejo Académico. En este organismo se solicitó la permanencia de estas comisiones por dos años, para alcanzar objetivos propuestos.

Con la motivación lograda gracias a los seminarios dictados, se ha logrado que directores de departamento se hayan interesado en iniciar el proceso de **evaluación de otras** carreras. Por otra parte, no se puede dejar de mencionar las mejoras logradas actualmente, en las instalaciones de la Dirección en cuanto a pintura, cielorraso, equipo y mobiliario. Entre el equipo adquirido, está la máquina de fax, la que ha facilitado el funcionamiento y comunicación de esta área.

Un logro muy importante es la conexión con otras universidades, especialmente, con la Universidad Especializada de las Américas y la Universidad Tecnológica de Panamá, las que han permitido el intercambio de experiencias y la planificación de próximas actividades académicas.

2.10. Políticas Académicas de la Dirección de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior

Como resultado de la participación en el proceso de diseño y elaboración del Plan Estratégico de la Universidad Autónoma de Chiriquí, a través del cual se busca ordenar las proyecciones de esta institución, según sus prioridades académicas y administrativas, esta dirección dejó manifestado que su política académica es:

“Asegurar una cultura de evaluación y acreditación de carreras”. De acuerdo con este postulado, se ha planificado tres proyectos básicos, que se esperan lograr en el período 2008-2013.

Objetivo estratégico: Evaluar y acreditar las carreras que se imparten en pregrado.

➤ Proyecto No. 1. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Descripción del proyecto

Realizar una autoevaluación institucional, con el objetivo de lograr las exigencias de las políticas de evaluación y acreditación institucional, contando con un marco referencial de la situación actual, para establecer las acciones necesarias tendientes a lograr el

mejoramiento de la calidad de la educación superior en la UNACHI. Esta evaluación se realizará a través de los instrumentos validados por el SICEVAES (Sistema Centroamericano de Evaluación y Armonización de la Educación Superior) en el marco de la Ley 30 del 20 de junio de CONEAUPA (Consejo Nacional de Evaluación Acreditación Universitaria de Panamá), aplicados en todos los estamentos universitarios.

➤ **Proyecto No. 2. SEMINARIOS TALLERES DE FORTALECIMIENTO DE LAS UNIDADES ACADÉMICAS**

Descripción del proyecto

Elaborar un calendario de seminarios y talleres de sensibilización en cuanto a temas de fortalecimiento en los procesos de evaluación y acreditación de cada unidad académica, que logren optimizar e impulsar dichos procesos en la UNACHI.

Objetivo

Impulsar el proceso de evaluación y acreditación de la educación superior mediante la programación de seminarios y talleres.

➤ **Proyecto No. 3. DESARROLLO DE DIPLOMADOS Y POSGRADOS EN EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN LA UNACHI**

Descripción del proyecto

Debido a la necesidad de fortalecimiento de las unidades académicas en cuanto al proceso de evaluación y acreditación, se hace necesaria la creación de un programa de diplomado en Evaluación y Acreditación, dirigido a las comisiones de evaluación de las unidades académicas y profesores interesados.

Es muy importante, además, realizar un programa de perfeccionamiento, que refuerce la formación continua en evaluación y acreditación de la educación superior, con el propósito de propiciar las herramientas necesarias para la gestión de calidad, cónsonas con las normas del CSUCA y el SICEVAES.

El siguiente capítulo describe el procedimiento metodológico seleccionado para llevar a cabo la presente investigación y que lleva por título Marco Metodológico donde se establecerán procedimientos que se deben seguir para seleccionar la población y muestra, la definición de variables y los respectivos instrumentos utilizados para la recolección de la información, que constituye una parte medular e importante de este proyecto.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 Paradigma de la Investigación

Como es conocido, toda investigación se inscribe en un referente epistemológico. Una investigación de calidad debe combinar cuatro condiciones básicas: establecer un paradigma epistemológico, un referente empírico, la coherencia interna del diseño y las repercusiones del estudio, o sea, el beneficio que se espera luego de investigado el problema y así establecer cuáles serán los aportes que obtendrá la institución, dónde, cómo y cuándo.

En el presente trabajo se emplea, un procedimiento metodológico ecléctico ya que se ubica dentro del paradigma cualitativo y cuantitativo, por los instrumentos que se utilizan, tal es el caso de los cuestionarios, las guías de entrevistas dirigida a los decanos, el diario de campo de observaciones hechas en el recorrido por las diferentes dependencias de la Institución para recabar información sobre el desempeño de los funcionarios en sus puestos de trabajos. Todos estos instrumentos y técnicas utilizados a través de este diseño deben ser cuantificados para determinar la presencia o no de una variable.

Hernández Sampieri (2006), señala que **pueden clasificarse como mixto** aquellos estudios que presentan atributos de ambos enfoques. **“Modelo mixto constituye el mayor nivel de integración entre los enfoques cualitativos y cuantitativos, donde ambos se combinan durante todo el proceso de investigación”**.

Como se anotó, la investigación exhibe características propias del enfoque cualitativo, como lo es la guía de observación, entrevista no estructurada, descripciones del comportamiento. Además, este enfoque le concede la misma importancia a los datos cuantitativos como a los cualitativos y en la mayoría de los casos se debe distinguir cada fase o etapa, por lo que el investigador debe tener amplio conocimiento en el tema.

Los resultados se interpretan a la luz de las predicciones iniciales (hipótesis) y de estudios previos (teoría).

La interpretación de los resultados de la encuesta constituye una explicación de cómo los datos recabados encajan en el conocimiento existente. Las variables se miden en determinado contexto, es decir, unas variables fueron analizadas con los estamentos

administrativo y docente, y la variable calidad institucional incluyó al estamento estudiantil a través de los alumnos del último año de la carrera.

Las anteriores características son propias del presente diseño, por lo que se le debe considerar cuantitativo. Sin embargo, también exhibe además, características del enfoque cualitativo, los cuales se expresan a continuación.

El presente proyecto se inicia con el examen de los hechos y la recolección de los datos, que consiste en obtener las perspectivas y punto de vista de los participantes. También se han tomado en cuenta las interacciones de los sujetos y la facilidad del uso de lenguaje oral para obtener datos, como por ejemplo: la entrevista a los decanos.

El proceso de indagación es flexible y su propósito es reconstruir la realidad, tal y como la observan los actores de un sistema social previamente definido. Por eso es considerado holístico, porque se precia de tomar en cuenta el todo. Otra condición del paradigma cualitativo es la de adentrarse en el fenómeno, es decir, el punto de vista interno que tienen los estamentos en cuanto a si la evaluación institucional es importante o no. Las observaciones se realizan en su ambiente natural, tal cual ocurren en el diario vivir de la institución.

Todas estas condiciones señaladas son características que permiten visualizar la investigación dentro del paradigma cuantitativo y cualitativo. Por lo tanto, se deja claramente establecido que el presente diseño se ubica en el modelo mixto.

3.2 Tipo de Investigación

Esta investigación posee **características exploratorias**, ya que es la primera vez que se analiza este tema, ya que no hay estudios anteriores; apenas existen algunos documentos al respecto.

Por referirse al tema del nivel de conocimiento sobre valor que tiene la evaluación institucional para una institución de educación superior, es un estudio relativamente novedoso, Al hacer alusión a los estudios exploratorios, (Hernández Sampieri y otros 2006) expresan lo siguiente: **Los estudios exploratorios se efectúan normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado que no ha**

sido abordado antes. Nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real.

El estudio permite establecer hasta dónde los estamentos de la Universidad Autónoma de Chiriquí conocen la importancia de la evaluación institucional y cómo ese conocimiento se traduce en la eficiencia en el desempeño profesional en el ámbito donde se desenvuelven, lo cual trasciende, de tal manera que la institución pueda ser acreditada o reconocida internacionalmente.

La correlación estadística de las variables permite determinar el grado de conocimiento sobre la importancia de la evaluación institucional y cómo ese conocimiento se traduce en el desempeño de cada uno de sus miembros. Al respecto D. B. Van Dallen y William J. Meyer (1987) sostienen que: **Las técnicas de correlación se utilizan para determinar la medida en que dos variables se relacionan entre sí, el grado en que las variaciones que sufre un factor se corresponde con los que experimenta el otro.** Es preciso, entonces, señalar que para comprender la relación entre las variables en estudio, cada estamento de la UNACHI al revelar su grado de conocimiento sobre la importancia de la evaluación institucional, ese dominio le hace ser consciente del desempeño eficiente en el lugar donde se desenvuelve, lo que contribuye a la calidad institucional.

Como el estudio también hace una descripción de la realidad existente sobre el grado de conocimiento que poseen los miembros de la organización, se ubica como una **investigación descriptiva**. En alusión a los estudios descriptivos, Niel J. Salkind (2009) sostiene que: **el propósito de la investigación descriptiva es el de describir la situación prevaleciente en el momento de realizarse el autoestudio.**

Cuando se elabora un informe descriptivo, se logra poner de manifiesto la realidad de cada uno de los individuos que conforman esta institución de educación superior; llegando a establecer el nivel de compromiso con el proceso de la evaluación y su importancia en el reconocimiento que toda institución busca en el nivel internacional en el nuevo milenio.

La descripción que se efectúa sobre las actitudes de los miembros de la Institución en el desempeño de sus funciones, hace que esta sea una **investigación descriptiva**, puesto que recoge los datos sobre cómo actúan los sujetos en sus puestos de trabajo. Hernández Sampieri (2006) sostiene que **"Los estudios descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren."**

El factor temporal determina, hasta cierto punto, una investigación. En ella es preciso establecer el momento en que se lleva a cabo. De acuerdo con este concepto, se puede calificar el trabajo como **diacrónico**, pues se enfoca en un tiempo determinado, el año 2007, y como es un estudio que apenas se inicia, puede ser retomado, ampliado y modificado posteriormente.

El investigador Guillermo Briones (1990) establece que: **las investigaciones diacrónicas estudian los fenómenos a los cuales se refieren en un período de tiempo más bien largo, el suficiente para realizar la tarea de recolección de datos en el terreno..."** como la idea del proyecto es obtener información de todos los estamentos que conforman la Universidad Autónoma de Chiriquí, se requiere de tiempo para obtener información de sus miembros, lo que confirma el hecho de que se realizó en un periodo prolongado.

Otra característica de este trabajo es que demanda un estudio tipo encuesta, porque de la información recolectada se obtienen las respuestas que dan los sujetos a las opciones presentadas en los instrumentos elaborados. D. B. Dallen y W. J. Meyer (1987) se refieren a este tipo de investigación, afirmando que **cuando los investigadores desean hallar la solución a los problemas que surgen en las organizaciones educacionales llevan a cabo estudios de tipo encuesta. Para ello efectúan minuciosas descripciones de los fenómenos que se propone estudiar a fin de justificar las disposiciones prácticas vigentes, o de elaborar planes más inteligentes que permiten mejorar estas últimas.**

3.3 Sujetos o fuentes de información

Los sujetos y las fuentes de información constituyen uno de los elementos más importantes en la investigación. Con la información que ellos proporcionen se verifica, entonces, la presencia o no de las variables en estudio. Para recopilar la información pertinente, se recurre a dos fuentes esenciales, a saber:

3.3.1 Fuentes materiales

Como fuentes materiales se utilizaron todos los documentos y materiales bibliográficos referentes a libros, documentos oficiales, disposiciones legales y referencias electrónicas relacionadas con la evaluación institucional y su impacto en la acreditación de las instituciones.

3.3.2 Sujetos

Los sujetos participantes en el estudio son aquellos que tienen responsabilidades en la UNACHI, tales como: profesores, administradores, directivos, decanos, directores de departamentos, personal de servicio, rector y vicerrectores. También es importante consultar esa parte de los sujetos que reciben los servicios que brinda la institución, y estos son los estudiantes, quienes conforman, de alguna manera, un estamento interesante por consultar, ya que son ellos lo que se afectarán de manera directa por los servicios que se presten.

CUADRO 1. POBLACIÓN Y MUESTRA, SEGÚN AUDIENCIA

<i>AUDIENCIAS</i>	<i>POBLACIÓN</i>	<i>MUESTRA SELECCIONADA</i>
Rector	1	1
Vice – Rector	3	3
Decanos	10	10
Profesores	835	263
Administrativos	77	67
Estudiantes graduandos	1074	282

Fuente: Archivos de la Secretaría General y Dirección de Personal de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

3.4 Población y muestra

La población para el desarrollo de la investigación estuvo integrada por el Rector (1), Vice – Rector (3), decanos (10), Profesores 835, administrativos 77 y estudiantes graduandos

1074 repartidos en las escuelas de cada facultad. El método de selección de la muestra fue por muestreo aleatorio simple.

3.4.1 Cálculo de la muestra de estudiantes

En cuanto a la confiabilidad de la investigación, se fijó en un 95%, con un error máximo de estimación del 5%. De esta manera, se calculó que el tamaño de la muestra debería ser de 384 estudiantes. Luego, por finitud la muestra final nos quedó en 282 estudiantes. Estos estudiantes de la muestra fueron repartidos de manera proporcional en toda la población, utilizando una estratificación proporcional de acuerdo con el tamaño de la población.

Como no se conoce la proporción de personas que están de acuerdo con la calidad institucional, se fija $p=0.5$ y $q=0.5$, con una confianza del 95%, luego, el valor crítico para $t=1.96$, el error se ha fijado en un 5%. Así el cálculo del tamaño de la muestra es:

$$n = \frac{pqt^2}{e^2}$$

$$n = \frac{0.5 * 0.5 * 1.96^2}{0.05^2} = 384$$

Por corrección por finitud, tenemos

$$n = \frac{384}{1 + \frac{384}{1074}} = 282$$

Luego la muestra obtenida al azar fue de 282 estudiantes, seleccionados de forma estratificada, proporcional al tamaño de la población en cada escuela de cada facultad.

3.4.2. Cálculo de la muestra de docentes y administrativos

La población de docentes estuvo conformada por 2,019 profesores de todas las facultades de la Universidad, de los cuales 184 eran de Administración de Empresas; 115, de Administración Pública; 215, de Educación; 345, de Ciencias

Naturales; 84, de Comunicación Social; 207, de Derecho; 284, de Economía; 54, de Enfermería; 499, de Humanidades y 31, de Medicina. La muestra fue seleccionada mediante un muestreo aleatorio simple, con 5% de error y una confiabilidad de 95%, y fue repartida de manera proporcional en cada una de las facultades, como lo muestra el cuadro 1.

Por otro lado, la muestra de los administrativos fue seleccionada de forma similar, utilizando un muestreo aleatorio simple con las mismas condiciones de los docentes con un nivel de significancia del 5% y con un error de muestreo del 5%. La muestra y su distribución de manera proporcional se presenta en el cuadro 2.

CUADRO 2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LOS DOCENTES ENCUESTADOS EN UNACHI, SEGÚN ESTADÍGRAFO APLICADO.2007

<i>Audiencia</i>		<i>Población</i>	<i>Muestra</i>
	Total	835	263
Administración de Empresas		76	24
Administración Pública		47	15
Ciencias de la Educación		88	28
Ciencias Naturales y Exactas		142	45
Comunicación social		34	11
Derecho y Ciencias Políticas		85	27
Economía		117	37
Enfermería		22	7
Humanidades		206	65
Medicina		13	4

Fuente: Archivo de la Secretaría General de la Universidad Autónoma de Chiriquí

CUADRO 3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LOS ADMINISTRATIVOS ENCUESTADOS EN UNACHI

<i>Audiencia</i>	<i>Población</i>	<i>Muestra</i>
Total	514	67
Administración de Empresas	246	32
Administración Pública	8	1
Ciencias de la Educación	54	7
Ciencias Naturales y Exactas	38	5
Comunicación social	31	4
Derecho y Ciencias Políticas	15	2
Economía	8	1
Humanidades	107	14
Medicina	8	1

Fuente: Archivo de la Secretaría General de la Universidad Autónoma de Chiriquí 2007.

CUADRO 4. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN FACULTADES DE LA UNACHI

<i>Facultades</i>	<i>Población</i>	<i>Muestra</i>
Total de Estudiantes	<u>1074</u>	<u>282</u>
Enfermería		
Enfermería	34	9
Facultad de Empresas y Contabilidad		
Administración de Empresas/énfasis en mercadotecnia	30	8
Administración de Empresas/énfasis en administración personal	9	2
Administración de Empresas/énfasis en Finanzas y negocios Internacionales	12	3
Administración de Empresas/énfasis en Contabilidad Computacional Noc1	21	6
Administración de Empresas/énfasis en Contabilidad Computacional Noc2	25	7
Facultad de Ciencias Naturales y Exactas		
Ciencias y Tecnología de Alimentos	28	7
Matemática	16	4
Biología	17	4
Tecnología Médica	28	7
Ciencias Ambientales	12	3
Física	16	4
Química	27	7
Facultad de Administración Pública		
Licenciatura en Recursos Humanos	26	7
Licenciatura en Administración Pública	15	4
Licenciatura en Secretariado Ejecutivo	21	6
Facultad de Medicina		
Escuela de Medicina	8	2
Escuela de Emergencias Médicas	58	15
Facultad de Derecho		
Derecho Diurno	24	6
Derecho Vespertino	22	6
Derecho Nocturno	72	19
Facultad de Humanidades		
Español	30	8
Psicología	27	7
Geografía	36	9
Inglés	39	10
Turismo	20	5
Recursos Naturales	6	2
Música	2	1
Educación Física	30	8
Bibliotecología	10	3

Fuente: Archivo de la Secretaría General de la Universidad Autónoma de Chiriquí.2007.

Continuación....

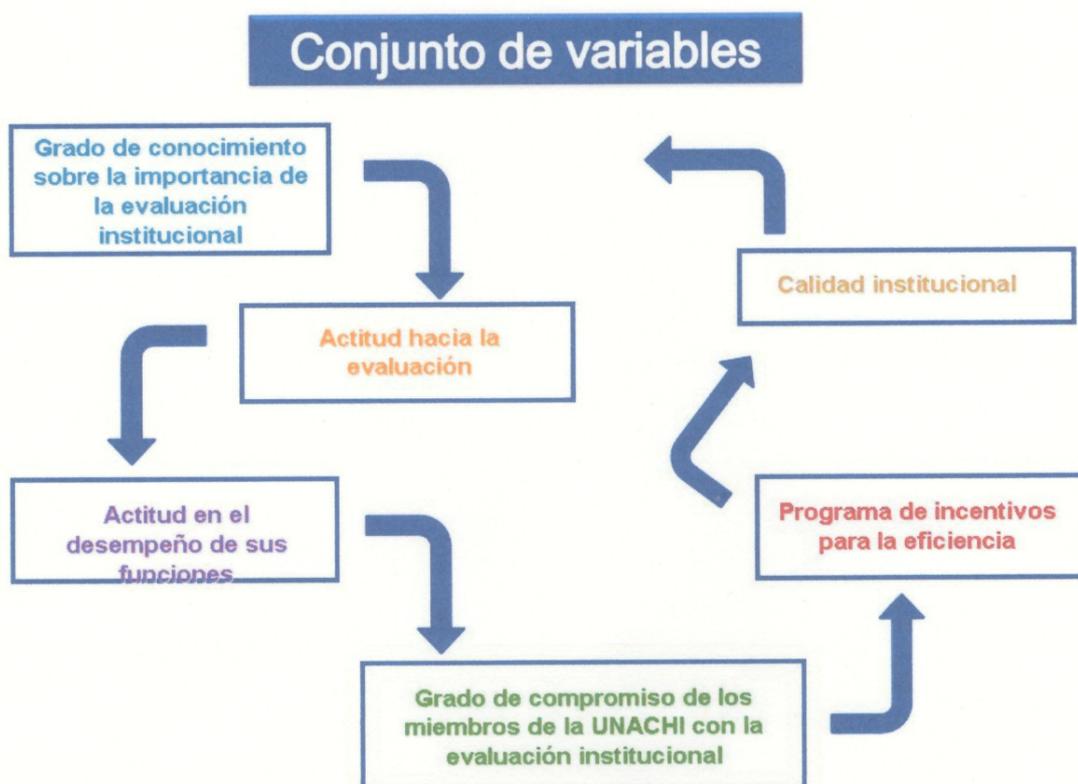
Cuadro 4. Distribución de la muestra en las facultades de la UNACHI

Facultades	Población	Muestra
Facultad de Educación		
Profesorado en Educación	3	1
Preescolar	6	2
Profesorado en Primaria	59	15
Profesorado en Orientación	27	7
Diversificada	110	29
Lic. en Educación, Seminario	30	8
Lic. en Ciencias de la Educación, énfasis en Preescolar	31	8
Facultad de Comunicación Social		
Relaciones Públicas	3	1
Publicidad	3	1
Faculta de Economía		
Lic. en Economía/ énfasis en Comercialización	7	2
Lic. en Economía/ énfasis en Economía Empresarial	8	2
Lic. en Economía/énfasis en Teoría Económica	8	2
Licenciatura en Informática Empresarial Diurno	12	3
Licenciatura en Informática Empresarial Nocturno	15	4
Licenciatura en Banca y Finanzas (Diurno)	18	5
Técnico en Programación Empresarial (Plan nuevo diurno)	8	2
Técnico en Programación Empresarial (Plan nuevo nocturno)	5	1

Fuente: Archivo de la Secretaria General de la Universidad Autónoma de Chiriquí.2007.

3.5. Definición de Variables

Las variables son propiedades que presentan diversos valores y se pueden medir o cuantificar. En el ámbito educativo, la evaluación ha sido tema controversial y se centra en la valoración de los aprendizajes logrados por los alumnos. A continuación se presenta el esquema del conjunto de variables del estudio.



Fuente: La Autora, 2012.

La evaluación interna o el autoestudio es sumamente valioso, porque permite reflexionar sobre la realidad que se puede encontrar en cada uno de los miembros que conforman la organización. Pero también obliga a reflexionar acerca de sus implicaciones, y una de esas reflexiones sería qué hacer con la información recibida o recolectada.

Toda institución educativa superior debe exhibir la calidad como una parte sustancial en cualquiera organización; se refiere a un conjunto de características universales y particulares de algo, que son propias de las organizaciones que tienen responsabilidad pública. Para evaluar la calidad, hay que emplear las variables susceptibles de recibir una valoración numérica, que expresen atributos de dichas características.

➤ **Variable No. 1 Grado de conocimiento sobre la importancia de la evaluación institucional**

Definición conceptual: Se entiende por grado de conocimiento sobre la importancia la evaluación institucional, "al conocimiento más o menos profundo del proceso de análisis que se realiza en nivel de centro educativo con el fin de evaluar el funcionamiento del mismo de cara a mejorar la calidad y el servicio que la institución educativa ofrece".

Definición instrumental: Para medir esta variable, se utiliza el instrumento denominado cuestionario, conformado por una serie de ítemes, de los cuales del número uno al ocho mide la presencia de la variable.

Definición operacional: La operatividad de esta variable se determinó por la respuesta que den los sujetos consultados a los ítemes correspondientes en el cuestionario. La opinión se considera positiva cuando el 80% de los sujetos responden a las opciones muy de acuerdo, de acuerdo; y negativa, cuando el 79% o menos de los sujetos marcan las opciones en desacuerdo y muy en desacuerdo.

➤ **Variable No. 2 Actitud hacia la evaluación**

Definición conceptual: Una actitud es una predisposición aprendida para responder consistentemente de una manera favorable o desfavorable ante un objeto. (Fishbein y Ajzen, 1975; Oskamp, 1997). Es la disposición anímica que adopta un miembro de la UNACHI hacia la evaluación del desempeño de sus funciones.

Definición instrumental: Para medir esta variable, se utiliza el cuestionario. Está compuesta por una serie de afirmaciones o juicios a los cuales los sujetos participantes del estudio deben responder. Estas afirmaciones están relacionadas con indicadores de la actitud que adopten los miembros de la UNACHI en la evaluación de su trabajo. Van del ítem número 17 al 24.

Definición operacional: La operacionalidad de esta variable se determina mediante la respuesta que den los sujetos consultados. La opinión se consideró positiva, cuando el 80% de los sujetos respondieron a las opciones muy de acuerdo, de acuerdo; negativa, cuando la respuesta de los individuos estuvo debajo de un 79% o menos en las opciones desacuerdo y muy en desacuerdo.

➤ **Variable No. 3 Actitud en el desempeño de sus funciones**

Definición conceptual: Es la disposición que tiene el funcionario de la UNACHI para cumplir con sus funciones de manera favorable o desfavorable.

Definición instrumental: Para medir esta variable, se utiliza el instrumento cuestionario, constituido por los ítems que van del 25 al 31.

Definición operacional: La operatividad de esta variable se determina mediante las respuestas que dan los sujetos consultados. La opinión se considera positiva cuando el 80% de los sujetos responden a las opciones muy de acuerdo, de acuerdo; negativa, cuando la respuesta de los individuos está en un 79% o menos en las opciones desacuerdo y muy en desacuerdo.

➤ **Variable No. 4. Grado de compromiso de los miembros de la UNACHI con la evaluación institucional.**

Definición conceptual: Es el sentimiento de pertenencia hacia la organización para la cual trabaja.

Se entiende por grado de compromiso el que hace referencia a una obligación contraída o a una palabra dada que tienen los miembros de la UNACHI con la evaluación institucional.

Definición instrumental: Para medir esta variable, se utilizó el instrumento No.2, denominado cuestionario, con los ítemes del No. 9 al No. 15.

Definición operacional: Corresponden al plano positivo las respuestas de los sujetos que respondieron en un 80% de manera afirmativa a las opciones siempre y casi siempre y es negativo al responder en un 79% o menos a las opciones nunca y casi nunca

➤ **Variable No. 5 Programa de incentivos para la eficiencia**

Definición conceptual: Se entiende por programa de incentivos para la eficiencia, el reconocimiento que otorga la institución con el objetivo de estimular a sus miembros por su asistencia o productividad.

Definición instrumental: Para medir esta variable, se utiliza el instrumento denominado cuestionario, conformando por un serie de ítemes que van desde el ítemes No.32 al No.36, en los cuales se consultó a los sujetos participantes en el estudio sobre los incentivos que recibe por su asistencia o productividad.

Definición operacional: Corresponde a las respuestas de los sujetos al responder en un 80% de manera afirmativa a las opciones siempre y casi siempre y se considera negativa cuando respondieron en un 79% o menos a las opciones nunca y casi nunca.

➤ **Variable N° 6 Calidad institucional**

Definición conceptual: Se entiende por calidad institucional cuando los servicios que brinda la institución realmente satisfacen las necesidades del usuario de manera eficiente, eficaz y tienen el grado de pertenencia.

Definición instrumental: Para medir esta variable, se utilizó el instrumento No 1 llamado cuestionario, formado por una serie de ítemes que van desde el no 37 al No 42.

Definición operacional: La operatividad de esta variable se determina por las respuestas que den los sujetos, sean de manera afirmativa a las opciones siempre y casi siempre en un 80%, o negativa, cuando respondan en un 79% o menos a las opciones nunca y casi nunca.

CUADRO 5. DEFINICIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	CONCEPTUAL	INSTRUMENTAL	OPERACIONAL
1. Nivel de conocimiento de la evaluación institucional	Conocimiento más o menos profundo del proceso de análisis que se realiza en nivel de centro educativo, con el fin de evaluar el funcionamiento del mismo, de cara a mejorar la calidad y el servicio que la institución educativa ofrece.	Para medir esta variable se utilizó el instrumento denominado cuestionario 1, conformado por una serie de ítems de los cuales del número 1 al 8 midieron la presencia de la variable.	La operatividad de esta variable se determinó por la respuesta que dieron los sujetos consultados a los ítems correspondientes en el cuestionario. La opinión se considera positiva cuando el 80% de los sujetos responden a las opciones muy de acuerdo, de acuerdo; negativa, cuando el 79% o menos de los sujetos se inclinaron por las opciones en desacuerdo y muy en desacuerdo.
2. Nivel de conocimiento de la importancia de la acreditación	Una actitud es una predisposición aprendida para responder consistentemente de una manera favorable o desfavorable ante un objeto. (Fishbein y Ajzen, 1975; Oskamp, 1997). Es la disposición anímica que adopta un miembro de la UNACHI hacia la evaluación del desempeño de sus funciones.	Para medir esta variable, se utilizó el instrumento denominado cuestionario, conformado por una serie de ítems: del número 9 al número 16.	La operatividad de esta variable se determinó por las respuestas que dieron los sujetos. Se considera positiva cuando el 80 de los sujetos respondieron seleccionando las opciones muy de acuerdo y de acuerdo y negativa, cuando el 79% o menos de los sujetos escogieron las opciones en desacuerdo y muy en desacuerdo.
3. Actitud hacia la evaluación	Una actitud es una predisposición aprendida para responder consistentemente de una manera favorable o desfavorable ante un objeto. (Fishbein y Ajzen, 1975;	Esta variable se midió con 8 ítems, que van del No.17 al 24.	La operatividad de esta variable se determinó mediante la respuesta que dieron los sujetos consultados. La opinión se consideró positiva cuando el 80% de los sujetos respondieron a las opciones muy de acuerdo,

	Oskamp, 1997) Es la disposición que adopta un miembro de la UNACHI hacia la evaluación del desempeño de sus funciones.		de acuerdo; negativa, cuando la respuesta de los individuos estuvo en un 79% o menos en las opciones desacuerdo y muy en desacuerdo.
4. Nivel de compromiso de los miembros de la UNACHI con la evaluación institucional	Es el sentimiento de pertenencia hacia la organización para la cual se trabaja.	Esta variable se midió con siete ítems, que van desde el reactivo No. 25 al 31	La opinión se considera positiva en la medida que los sujetos consultados respondan de manera afirmativa en las opciones muy de acuerdo y en de acuerdo, en un 80% y se consideró negativa cuando respondieron en un 79% o menos a las opciones nunca y casi nunca.
5. Existencia de un programa de incentivos para la promoción de la eficiencia	Se entiende por programa de incentivos para la eficiencia, el premio que otorga la institución con el objetivo de estimular a sus miembros por su asistencia o productividad	Esta variable se midió con cinco reactivos, que van desde el ítem No.32 al 36	Esta variable se operacionalizó, cuando los sujetos respondieron en un 80% de manera afirmativa a las opciones siempre y casi siempre y se consideró negativa cuando respondieron en un 79% o menos a las opciones nunca y casi nunca.
6. Calidad institucional	Se entiende por calidad institucional cuando los servicios que brinda la institución realmente satisfacen las necesidades del usuario de manera eficiente y eficaz.	Esta variable se midió con seis reactivos, que van del No. 37 a la 32.	La operatividad de esta variable se determinará, por las respuestas que den los sujetos sean de manera afirmativa a las opciones siempre y casi siempre en un 80% y negativa cuando respondan en un 79% o menos a las opciones nunca y casi nunca.

3.6. Descripción de Instrumentos

Como parte del diseño metodológico, es necesario describir los instrumentos que se aplican a los estratos para obtener la información. El enfoque de una investigación determina, en gran medida, las técnicas y los instrumentos que se van a utilizar.

En la presente investigación, por tratarse de un diseño que es ecléctico, puesto que se sirve de distintos modelos investigativos, fue necesario determinar las fuentes de donde se obtiene, a través del contacto, los sujetos de estudio, lo que implica que los instrumentos por utilizar pueden ser: la entrevista, la observación y el cuestionario. Los instrumentos para recolectar la información son: un cuestionario dirigido a profesores y administrativos; una guía de entrevista semiestructurada, dirigida al personal directivo (rector, decano, directores de departamento), un diario de campo y un cuestionario dirigido a estudiantes.

➤ **Instrumento No 1 “Cuestionario”**

El cuestionario está dirigido a profesores y administrativos de cada una de las facultades que conforman la institución. Este instrumento está conformado por un encabezado que dice. “Universidad Autónoma de Chiriquí”, Facultad de Ciencias de la Educación; luego, la denominación del programa curricular al que corresponde: “Doctorado en Ciencias de la Educación”, el nombre y número del instrumento “Cuestionario No 1”. Seguidamente, la instrucción a quien va dirigido. En la instrucción, se establece el compromiso de confiabilidad de la información que los sujetos brinden. Otra información importante fue recabar el nombre de la facultad, el departamento, funciones, sexo y años de servicios en la Institución. Seguidamente aparecen las columnas para enumerar los ítems, en el recuadro la variable No 1 “Grado de conocimiento sobre evaluación institucional”. Para esta variable se presentaron ocho ítems con las alternativas correspondientes: muy acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo y, finalmente, una columna para N/R “no responde y el código respectivo de cada ítem.

Para la variable No 2, "Nivel de conocimiento de la importancia de la acreditación institucional", se utilizan los ítemes del nueve al 16, con las mismas opciones de respuesta de la variable anterior.

Para la variable No 3, actitud hacia la evaluación, se utilizan los ítemes 17 al 24 con las mismas opciones de respuesta.

La variable No 4 "Niveles de compromisos de los miembros de la UNACHI con la evaluación institucional", se mide con siete ítemes, que van desde el No. 25 al 31, con las respectivas alternativas y el código correspondiente a cada ítem.

También formó parte de este instrumento la variable No 5 "Existencia de un programa de incentivo para la formación de la eficiencia". Esta variable se evidenció a través del cuestionario aplicado al docente y administrativo que formaron parte de la muestra en estudio del instrumento denominado cuestionario con cinco ítemes, desde el No. 32 al No. 36.

Finalmente, conformó este instrumento la variable No 6, "Calidad Institucional", que se mide a través de los ítemes No. 37 al No. 42. Obviamente, para unificar la presentación del instrumento, se utilizan las mismas opciones para cada una de las variables "muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, N/R para no responde y el código respectivo para cada ítemes.

➤ **Instrumento No 2. Diario de Campo**

Este instrumento es una libreta personal que se lleva diariamente durante todo el proceso de la investigación, con el fin de registrar el comportamiento de los miembros de la UNACHI, las impresiones de personas, alumnos, etc., comentarios, eventos y demás acontecimientos que tengan que ver con la calidad del servicio que se brinda a los usuarios. El diario implica el desarrollo de los niveles de desempeño de todas las situaciones ocurridas día a día. Se elabora después de cada visita, para dejar evidencias escritas sobre los significados, las percepciones y vivencias de los actores en sus contextos naturales, así como lo que piensan respecto de lo que brinda esta institución de educación superior. El diario de campo permite establecer relaciones entre lo que dijeron los sujetos en el instrumento cuestionario y las observaciones en su ambiente natural. El diario de campo permite la confrontación entre lo expresado en los otros instrumentos y la realidad de lo que se vive y de los que perciben los usuarios de esta institución de educación superior.

➤ **Instrumento No. 3. Guía de Entrevista. Audiencia (Rector, Vicerrectores, Decanos y Vicedecanos).**

Este recurso consta de un encabezado, el mismo utilizado en el cuestionario, excepto por el nombre y el número que aquí es el 3. Está dirigido al rector, vicerrector, decanos y directores para obtener información de las variables 1, 2, 3, 4, 5, 6. Conjuntamente con la guía de entrevista, se entregó una carta de compromiso de confiabilidad de la información y, además, la solicitud de cita para la entrevista. Dicha guía de entrevista está conformada por una serie de preguntas, a través de las cuales se pretende corroborar la presencia de la variable y en qué medida las autoridades están compenetradas con la responsabilidad de la evaluación institucional.

3.7. Validación de los Instrumentos

Otras características importantísimas de la investigación son la validez y la confiabilidad de los instrumentos. Ellas se relacionan con el grado en que su aplicación repetida a los mismos sujetos u objetos, produce los mismos resultados. La validez, igualmente importante en una investigación, se define como lo que se desea medir; para este caso, las variables que se persigue medir, por tratarse de criterios fijados en el presente o en el mismo momento. Se puede afirmar que los instrumentos tienen una validez concurrente.

Los instrumentos, para su validación, fueron sometidos a una prueba piloto y se aplicaron a personas con características semejantes a la muestra o población objeto de estudio. Se seleccionaron muestras y se les aplicaron los instrumentos, para corroborar que cada uno de los ítems formulados para esa variable, determinaran lo que se deseaba medir. Luego de la aplicación de los instrumentos a una muestra en estudio, se procedió a validarlos con el software de Excel y SPSS y a conocer el alfa de Crombach que los instrumentos tenían. Así se obtuvo como resultado un alfa de 0.8689, que es aceptable; en otras palabras, son válidas y confiables para la investigación.

3.8. Análisis estadístico empleado

En esta investigación se emplearon los **análisis de frecuencia, las tablas de contingencias**, y la técnica multivariada de correspondencia simple la cual se basa en la dependencia estadística de las modalidades en este caso (audiencias, docentes, administrativas y estudiantes de las distintas facultades) y los niveles **de acuerdo en cada**

aspecto de la evaluación institucional. Con el uso del programa estadístico SPSS versión 20.

3.9. Tratamiento de la Información

La información que se obtuvo del análisis estadístico empleado, una vez que se aplicaron los instrumentos, el cuestionario y la entrevista, fue analizada y representados en gráficas y cuadros, que permiten evidenciar el comportamiento de los sujetos.

Los datos obtenidos fueron procesados a través de programas, tales como SPSS; Epiinfo; Excel y otros paquetes y herramientas estadísticas, como los gráficos de control de calidad que permiten evidenciar las necesidades de esta institución educativa. El software utilizado en el análisis de los datos es la versión 19 del programa estadística SPSS, que es un programa para el tratamiento de datos estadísticos en las ciencias sociales.

Se hicieron estadísticas descriptivas de los datos, así como tablas de frecuencias y tablas de contingencias, además de la prueba Chi-Cuadrado de independencia en un nivel de significancia del 5%. En vista de que hubo significancia estadística, se procedió a utilizar una técnica multivariada, basada en las tablas de contingencias (cuadros 6 en adelante), donde se presenta a través de los mapas perceptuales, la asociación y correlación de las modalidades (audiencias y cada uno de los aspectos considerados en la evaluación institucional).

Otra representación gráfica que se utilizó son los mapas perceptuales, que permiten visualizar, de manera real, las interacciones de los sujetos de las diferentes unidades académicas con las variables en estudio. Este modelo de gráfico representa con mayor profundidad, las interacciones entre las muestras seleccionadas y las variables en estudio. Se utilizó para los gráficos perceptuales, el software SPSS versión 19.

Una vez presentado el Marco Metodológico de la presente investigación se continúa con el Capítulo IV denominado Análisis e interpretación de resultados.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Interpretación y análisis de resultados

A partir del 2002, se inició esta investigación que pretendía poner de relieve el grado de conocimiento que tenían los estamentos que conforman la UNACHI, referente a la importancia de la evaluación institucional. Esta tarea resultó excitante, ardua y difícil ya que no todos los sujetos de la investigación estaban anuentes a colaborar con el estudio.

Los resultados que se presentan a continuación reflejan una visión sobre la evaluación institucional realizada durante el año 2007.

En este estudio, cada facultad aportó una cuota de sujetos para integrar la muestra, tanto de profesores como de administrativos. Igual tratamiento se le dio a la selección muestral del directivo y de los alumnos. Valga señalar que, con el propósito de hacer más claro el análisis de resultados, se les presenta de manera global, para apreciar cómo se comportó la muestra seleccionada ante cada una de las variables.

4.2. Cuestionario aplicado a los profesores y funcionarios administrativos

Como se mencionó en el capítulo anterior, la muestra es de tipo estratificada proporcional, en la que cada facultad aporta una cantidad proporcional de sujetos, según el número de personas que la integran.

➤ VARIABLE NO. 1. NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Al analizar el cuadro 6 que refleja el comportamiento de la muestra, consideramos la primera variable, denominada **grado de conocimiento sobre la evaluación institucional**. Esta variable contenía ocho ítems, de los cuales los reactivos dos, cuatro, cinco y siete planteaban conceptos contrarios a la adecuada evaluación institucional, y el resto, o sea los ítems uno, tres, seis y ocho, era concordante con los actuales conceptos de evaluación institucional.

Se observa en el cuadro 6 que el 70% de los administrativos seleccionaron las opciones muy de acuerdo y de acuerdo. Por su parte, el 65% de los docentes seleccionaron estas mismas opciones. Es importante señalar que en el ítem No.2, que afirmaba que la evaluación se refiere exclusivamente a las personas, no hubo concordancia, ya que se

presentaron discrepancias en las opiniones de las facultades de Comunicación Social, Humanidades y Medicina.

CUADRO 6. GRADO DE ACUERDO SOBRE LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL, EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ, SEGÚN AUDIENCIAS. AÑO 2007.

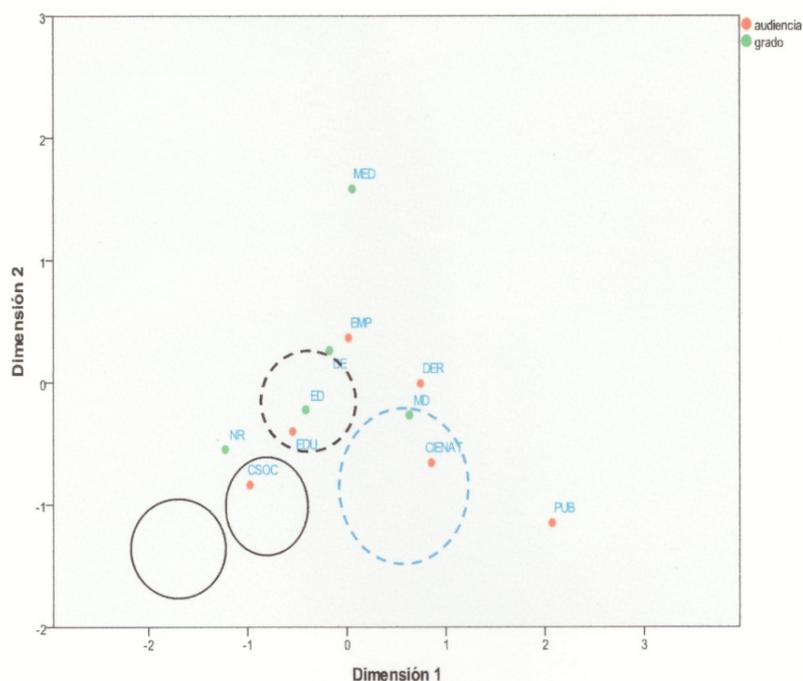
Audiencias	Grado de acuerdo				
	Muy de acuerdo	De acuerdo	En Desacuerdo	Muy en desacuerdo	N/R
ADMINISTRATIVOS	24	24	11	4	5
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	10	10	5	3	2
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	1	0	0	0	0
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	2	3	2	0	1
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	3	1	1	0	0
COMUNICACIÓN SOCIAL	1	1	1	0	1
DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICA	1	1	0	0	0
ECONOMÍA	0	1	0	0	0
ENFERMERÍA	1	1	0	0	0
HUMANIDADES	5	5	2	1	1
MEDICINA	0	1	0	0	0
PROFESORES	91	81	46	26	20
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	10	6	5	2	2
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	7	5	2	2	1
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	9	6	4	5	4
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	13	15	9	4	4
COMUNICACIÓN SOCIAL	4	4	2	1	0
DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICA	9	10	4	2	1
ECONOMÍA	14	11	7	2	2
ENFERMERÍA	2	3	1	1	0
HUMANIDADES	20	21	11	7	6
MEDICINA	3	0	1	0	0

Fuente: Cuestionario aplicado a profesores y administrativos en Universidad Autónoma de Chiriquí. Año 2007.

Teniendo como base el concepto de mapa perceptual producto del análisis de correspondencia simple que es una técnica para analizar la homogeneidad entre las categorías de cada una de las variables respecto a las categorías de las otras. Y que las variables deben ser categóricas. Con la prueba Chi-Cuadrado de independencia, se podía

ver si dos variables eran independientes o no, hasta se podría saber el grado de independencia de las mismas. Pero, dichas medidas no permitían detectar en qué consistían las similitudes entre las categorías de cualquiera de las dos variables o la dependencia entre ellas. El Análisis de correspondencia, si nos permite identificar estas similitudes. Por esas similitudes o proximidad de las modalidades podemos interpretar cada uno de los gráficos perceptuales que nos ofrece el Análisis de correspondencia en los gráficos No.1 y 2.

Gráfico 1. Mapa perceptual del grado de acuerdo con la evaluación institucional de la Universidad Autónoma de Chiriquí de los administrativos, según audiencias. Año 2007.

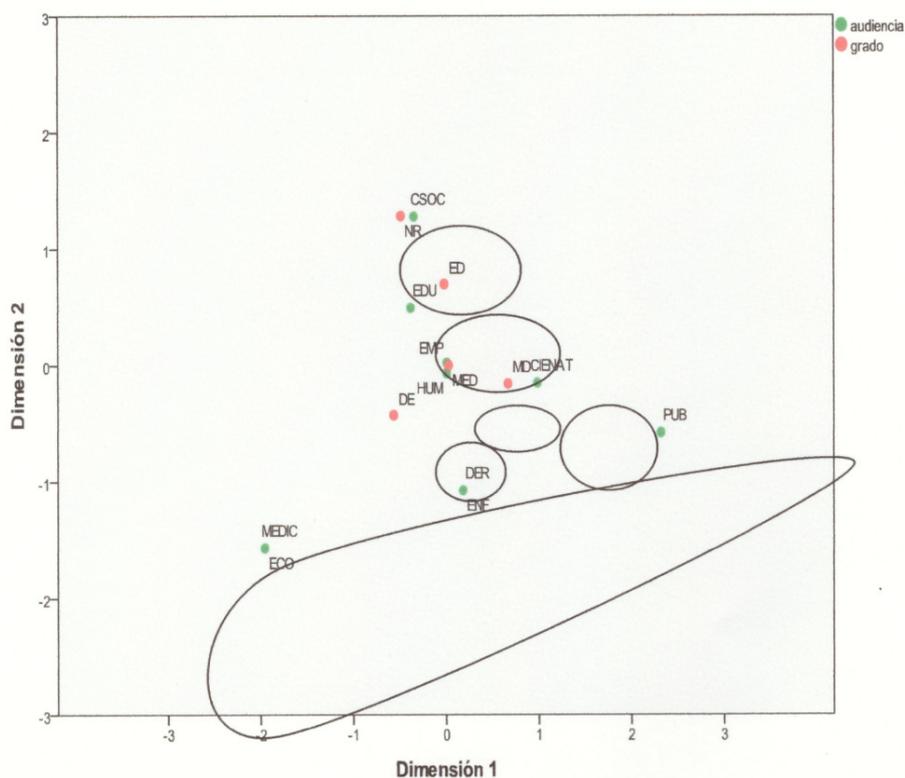


Fuente: Cuestionario aplicado a administrativos en Universidad Autónoma de Chiriquí.2007.

Como se puede observar los clúster o conglomerados que se forman son cuatro claramente identificados las Facultades como Derecho y Ciencias Naturales que estaban muy de acuerdo con la evaluación institucional, la Facultad de Empresa de acuerdo, mientras que los administrativos de la Facultad de Educación en desacuerdo, los administrativos de

comunicación social no saben o no respondieron y los administrativos de Pública que son indiferentes a esta evaluación. Las dos dimensiones explican el 85% de la inercia total.

Gráfico 2. Mapa perceptual del grado de acuerdo con la evaluación institucional de la Universidad Autónoma de Chiriquí de los docentes, según audiencias. Año 2007.

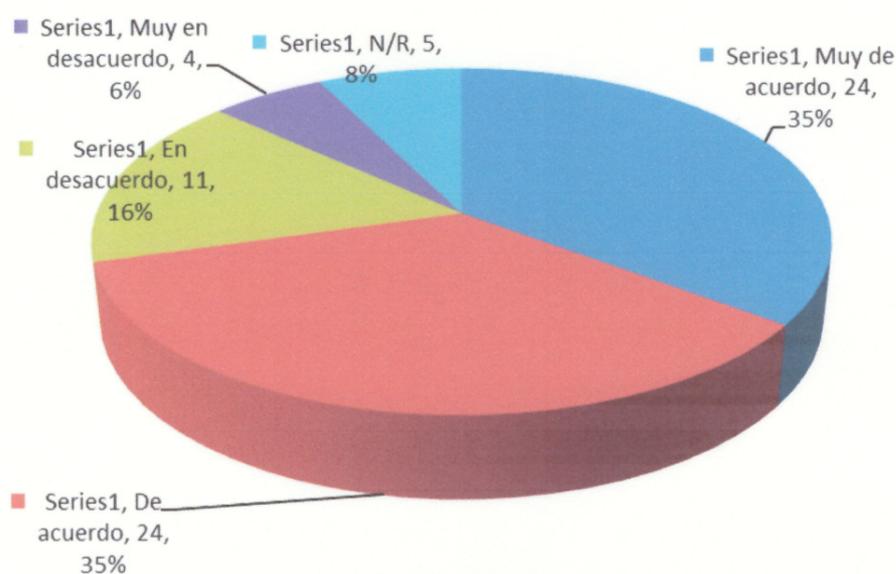


Fuente: Cuestionario aplicado a docentes en Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

En el gráfico 2 se observa la percepción de los docentes con respecto a la evaluación institucional en el momento en que se aplicó la encuesta, obsérvese que existen 6 grupos claramente identificados con respecto a este tema; por decir algo los docente de Ciencias Naturales muy de acuerdo (MD) los de Humanidades de acuerdo (DE) los educación en desacuerdo (ED) y los Ciencias Sociales no saber o no responden (NR) y los de Empresa

muy en desacuerdo (MED) los docentes de Medicina, Economía, Enfermería, Derecho y Pública muy ajenos a dar una opinión clara con este tema tan relevante en ese entonces. Continuando con los restados sobre la percepción de los administrativos sobre la evaluación si se refiere exclusivamente al desempeño de las persona.

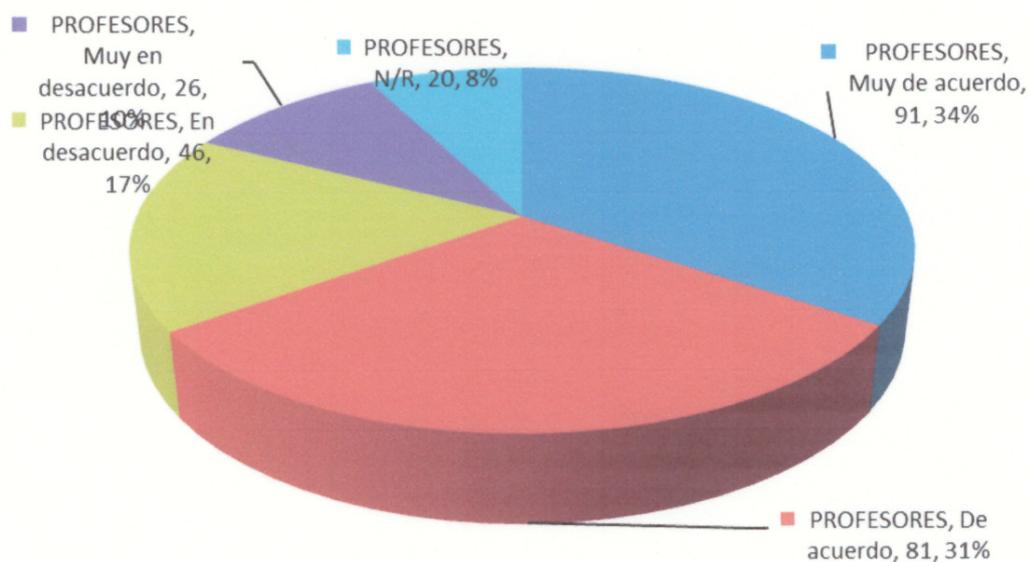
Gráfico 3. Distribución porcentual del personal administrativo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo con la evaluación institucional. Año 2007.



Fuente: Cuestionario aplicado a administrativos en la Universidad Autónoma de Chiriquí 2007.

En cuanto al grado de acuerdo con la evaluación institucional, se puede advertir que el 70% de los administrativos están de acuerdo o muy de acuerdo con este proceso, mientras que el 22% está entre en desacuerdo o muy en desacuerdo; sólo un 8% no constestó. Estos resultados pueden considerarse positivos en este proceso, lo que asegura el funcionamiento de la institución.

Gráfico 4. Distribución porcentual del personal docente de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo con la evaluación institucional. Año 2007.



Fuente: Cuestionario aplicado a profesores en la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

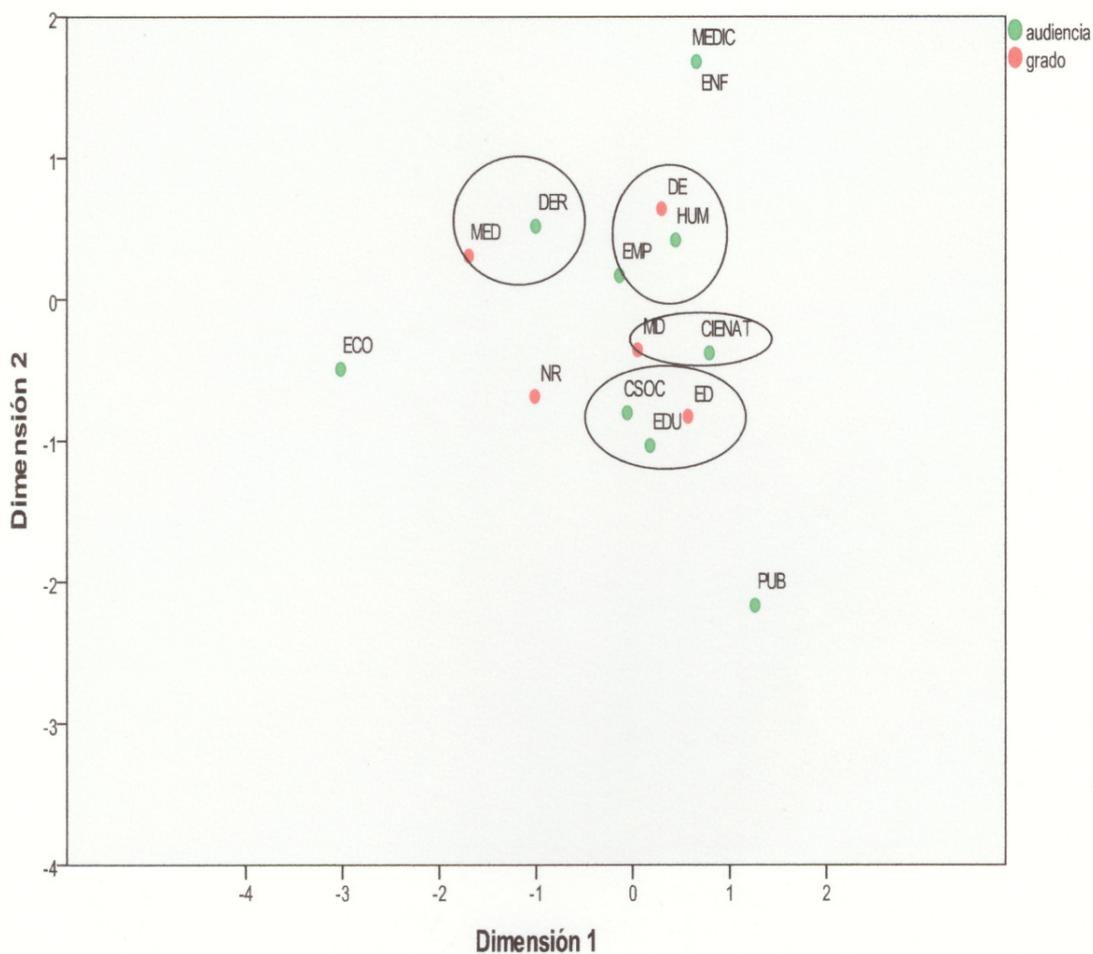
En cuanto a la evaluación del docente universitario, se obtuvo que 65% de los docentes están muy de acuerdo con la evaluación, mientras que el 27% se muestra en desacuerdo o muy en desacuerdo; un 8% no contestó.

CUADRO 7. GRADO DE ACUERDO SOBRE LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL EN CUANTO A SI LA EVALUACIÓN SE REFIERE EXCLUSIVAMENTE AL DESEMPEÑO DE LAS PERSONAS, EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ, SEGÚN AUDIENCIAS. AÑO 2007.

<i>Audiencias</i>	<i>La evaluación se refiere exclusivamente al desempeño de las personas</i>				
	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	N/R
ADMINISTRATIVOS	14	28	13	6	6
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	6	13	5	4	2
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	0	0	1	0	0
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	3	1	2	0	1
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	1	2	2	0	0
COMUNICACIÓN SOCIAL	1	1	1	0	1
DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICA	1	1	0	1	0
ECONOMÍA	0	0	0	1	1
ENFERMERÍA	0	1	0	0	0
HUMANIDADES	2	8	2	0	1
MEDICINA	0	1	0	0	0
PROFESORES	59	74	85	30	15
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	6	3	12	2	1
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	3	8	3	1	0
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	3	1	12	9	3
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	8	18	11	5	3
COMUNICACIÓN SOCIAL	2	1	6	2	0
DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICA	9	11	6	0	1
ECONOMÍA	12	11	11	1	2
ENFERMERÍA	0	5	2	0	0
HUMANIDADES	13	16	21	10	5
MEDICINA	3	0	1	0	0

FUENTE: Cuestionario aplicado a profesores y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí, 2007.

Gráfico 5. Mapa perceptual del grado de acuerdo de los administrativos con que la evaluación institucional se refiere exclusivamente al desempeño de las personas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.

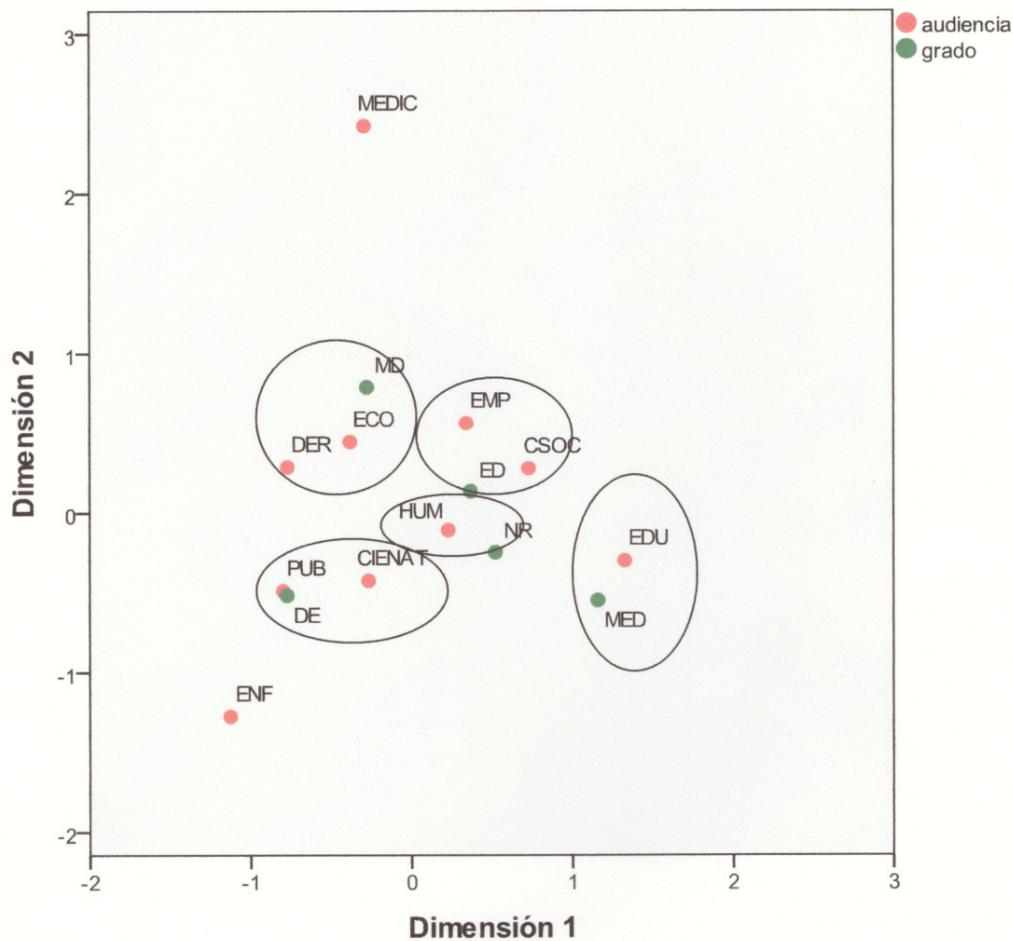


FUENTE: Cuestionario aplicado a profesores y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

Como ya es sabido al interpretar los gráficos vemos que podemos identificar cuatro grupos los que están de acuerdo o muy de acuerdo (Empresa y Humanidades) y Ciencias Naturales en este caso muy de acuerdo, los están en desacuerdo Ciencias Sociales y

Educación y muy en desacuerdo en este caso Derecho. Medicina, Economía, Enfermería y Pública muy ajeno a opinar con respecto a este tema.

Gráfico 6. Mapa perceptual del grado de acuerdo de los docentes con que la evaluación institucional y se refiere exclusivamente al desempeño de las personas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.

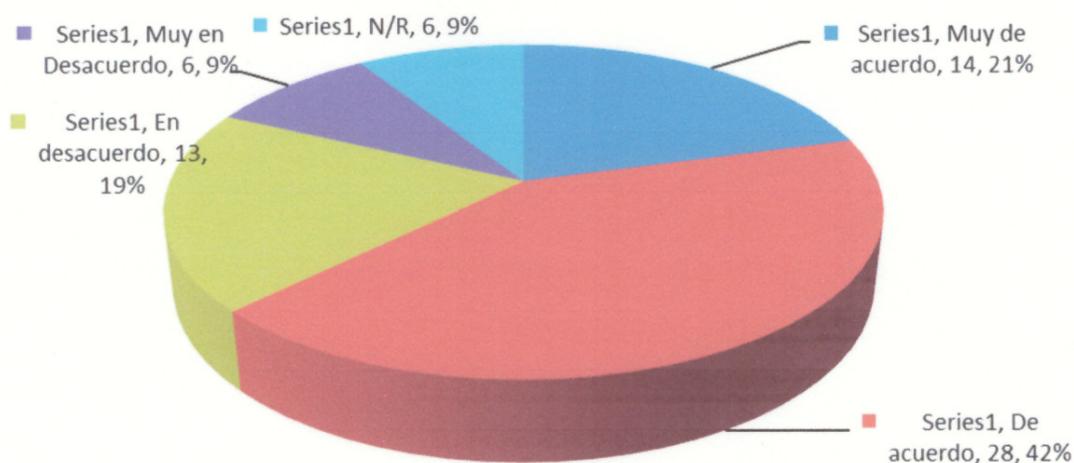


FUENTE: Cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

El mismo tema le fue interrogado a los docentes y estos fueron los resultados obtenidos, en la gráfica 6, vemos 5 conglomerados de categoría los muy de acuerdo (MD)

Economía y Derecho, y de acuerdo (DE) Pública y Ciencias Naturales, por otro lado los en desacuerdo (ED) Empresa y Ciencias Sociales muy en desacuerdo (MED) educación los docentes de Humanidades no saben o no responden; mientras que los docentes de Enfermería y Medicina son indiferentes con respecto a este tema.

Gráfico 7. Distribución porcentual del personal administrativo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo con que la evaluación institucional se refiere exclusivamente al desempeño de las personas. Año 2007.

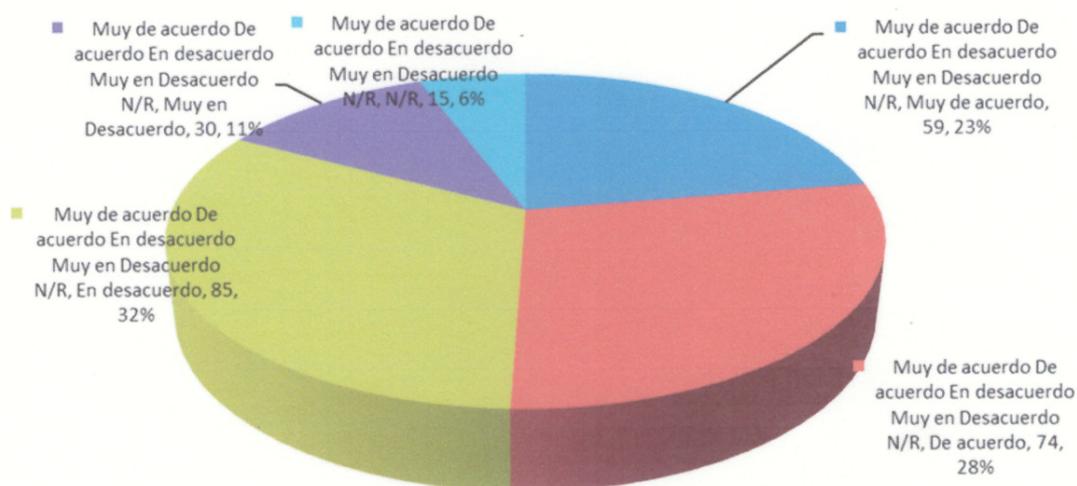


FUENTE: Cuestionario aplicado a administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

En cuanto al grado de acuerdo de que la evaluación sólo se refiere al desempeño de las personas, se observa que el 63% de los administrativos y el 51% de los docentes están en la categoría de muy de acuerdo o de acuerdo, mientras que el 28% está en desacuerdo o muy en desacuerdo. Los docentes en un 43% también tienen este grado de percepción con respecto a este tema. Cabe destacar que la evaluación califica como un proceso nada bueno para el personal que labora en UNACHI; en particular, las gráficas 5 y 6, mapas perceptuales, se observa que los administrativos de Empresa y Humanidades están de acuerdo o muy de

acuerdo; Ciencias Naturales, muy en desacuerdo, mientras que Derecho, de acuerdo al igual que Educación y Ciencias Sociales.

Gráfico 8. Distribución porcentual del personal docente de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo con que la evaluación institucional se refiere exclusivamente al desempeño de las personas de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a profesores de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

Es importante destacar que el comportamiento de la muestra en relación con las preguntas contrarias al adecuado concepto de la evaluación institucional, registró respuestas positivas, lo cual permite inferir que no se tiene un conocimiento preciso sobre los aspectos que atañen a la evaluación institucional.

VARIABLE No. 2. NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA ACREDITACIÓN

La variable No. 2, que revisa el nivel de conocimiento sobre la importancia de la evaluación institucional, estaba conformada también por ocho ítems. De ellos, cuatro reactivos correspondían con el conocimiento de la importancia de la acreditación institucional. Estos reactivos son nueve, diez, trece y quince; además de cuatro afirmaciones que eran contrarias al apropiado conocimiento de la importancia de la acreditación institucional.

De acuerdo con lo que aparece en el cuadro No.8, que sintetiza las respuestas de las distintas facultades con respecto a esta variable, se puede señalar que el **73%** de los administrativos seleccionó las alternativas muy de acuerdo y de acuerdo; en tanto que de la muestra profesores, el **76%** se ubicó en esta misma selección.

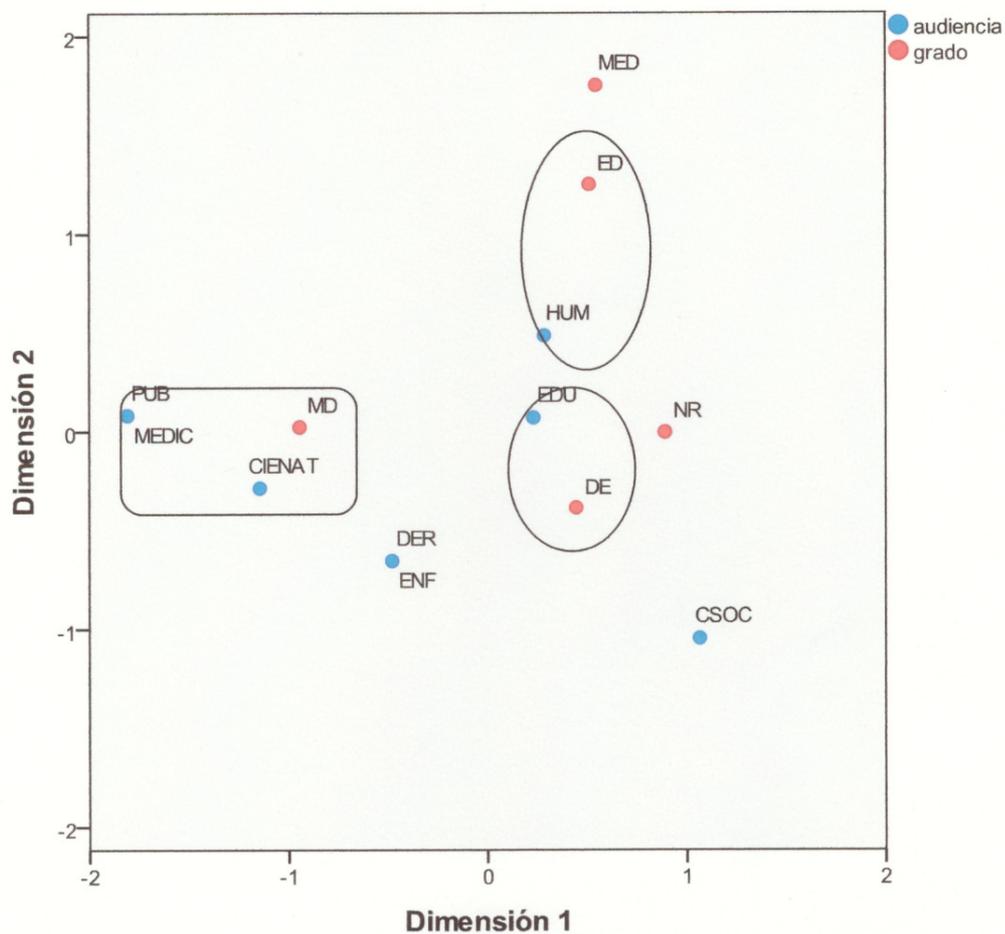
Es prudente resaltar que los ítems cuyas respuestas eran opuestas al conocimiento de la acreditación institucional, obtuvieron también respuestas afirmativas, lo cual se evidencia en los cuadros de los reactivos once, doce, catorce y dieciséis. Estos resultados demuestran hasta cierto punto la imprecisión de los encuestados con relación a la importancia de la acreditación institucional. (Ver cuadro 8 y gráficos 11 y 12).

CUADRO 8. GRADO DE ACUERDO SOBRE LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL EN CUANTO A LA IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ, SEGÚN AUDIENCIAS. AÑO 2007.

Audiencias	Importancia de la Evaluación				
	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	N/R
ADMINISTRATIVOS	20	30	6	2	8
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	1	0	0	0	0
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	2	3	1	0	1
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	3	1	0	0	0
COMUNICACIÓN SOCIAL	0	3	0	0	1
DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	1	1	0	0	0
ECONOMÍA	0	0	0	0	0
ENFERMERÍA	1	1	0	0	0
HUMANIDADES	4	6	2	1	2
MEDICINA	1	0	0	0	0
PROFESORES	91	110	28	17	21
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	9	9	3	1	2
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	7	7	1	1	0
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	8	9	4	3	5
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	16	17	4	3	5
COMUNICACIÓN SOCIAL	4	5	1	1	0
DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	8	15	2	1	1
ECONOMÍA	14	15	5	2	3
ENFERMERÍA	1	4	1	0	0
HUMANIDADES	22	28	6	5	5
MEDICINA	2	1	1	0	0

FUENTE: Cuestionario aplicado a profesores y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Año 2007.

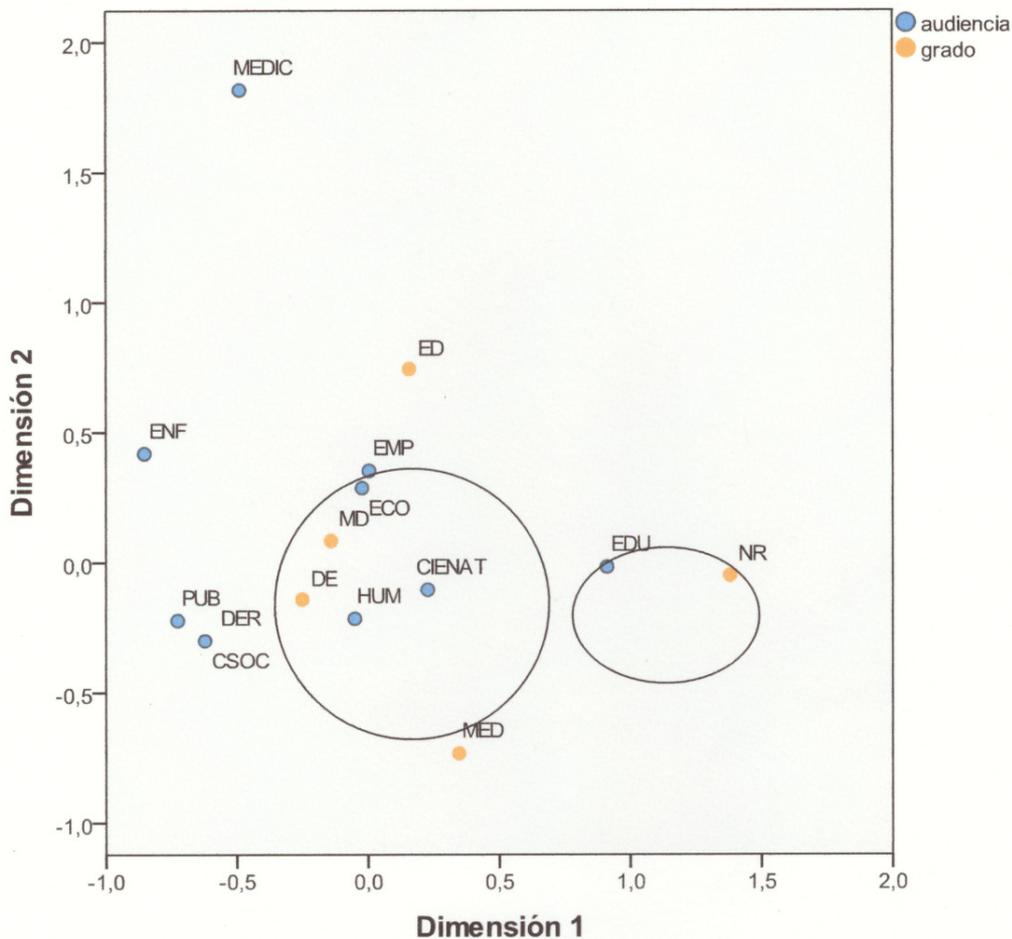
Gráfico 9. Mapa perceptual del grado de acuerdo de los administrativos con la importancia de la evaluación institucional de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a profesores y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

Un tema importante sobre la importancia de la evolución vemos que los administrativos de Educación están de acuerdo (DE) con la importancia de la evaluación institucional, mientras que Ciencias Naturales, Pública y Medicina están muy de acuerdo (MD) en cuanto a los están en desacuerdo son las Humanidades, como en otros casos vemos administrativos en este caso de Derecho y Enfermería, Ciencias Sociales en total desinterés en opinar sobre este tema.

Gráfico 10. Mapa perceptual del grado de acuerdo de los docentes con la importancia de la evaluación institucional de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.

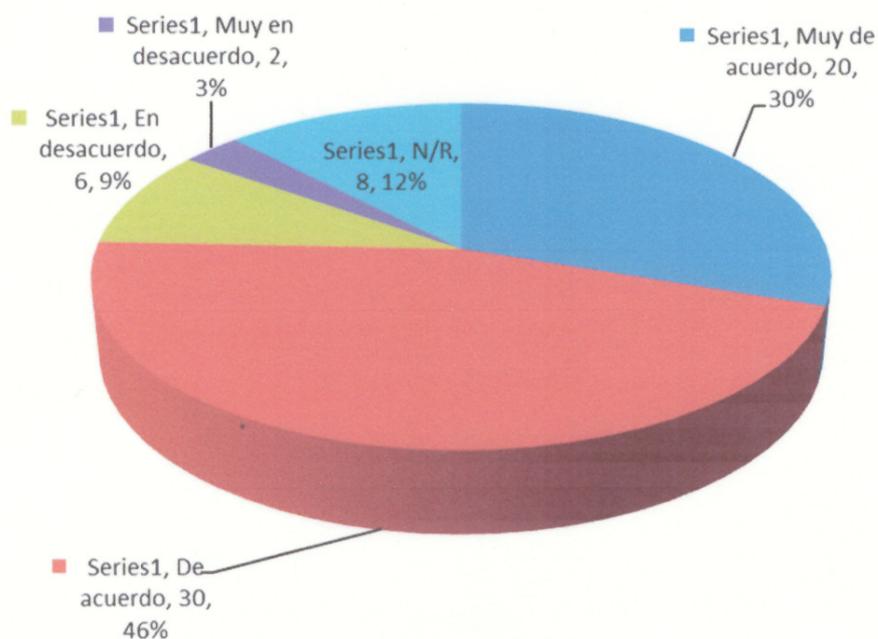


FUENTE: Cuestionario aplicado a profesores y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

Vemos dos grupos claramente definidos con respecto a la importancia de la evaluación de acuerdo a la opinión de los docentes, vemos que los docentes de Ciencias Naturales y Humanidades de acuerdo (DE) mientras que los docentes de Economía y Enfermería están muy de acuerdo con respecto a este tema, los docentes de Educación no

saben o no responden, mientras que los de Publica, Derecho, Medicina y Ciencias Sociales están ajenos a dar opinión sobre este tema.

Gráfico 11. Distribución porcentual del personal administrativo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo con la importancia de la evaluación institucional. Año 2007.

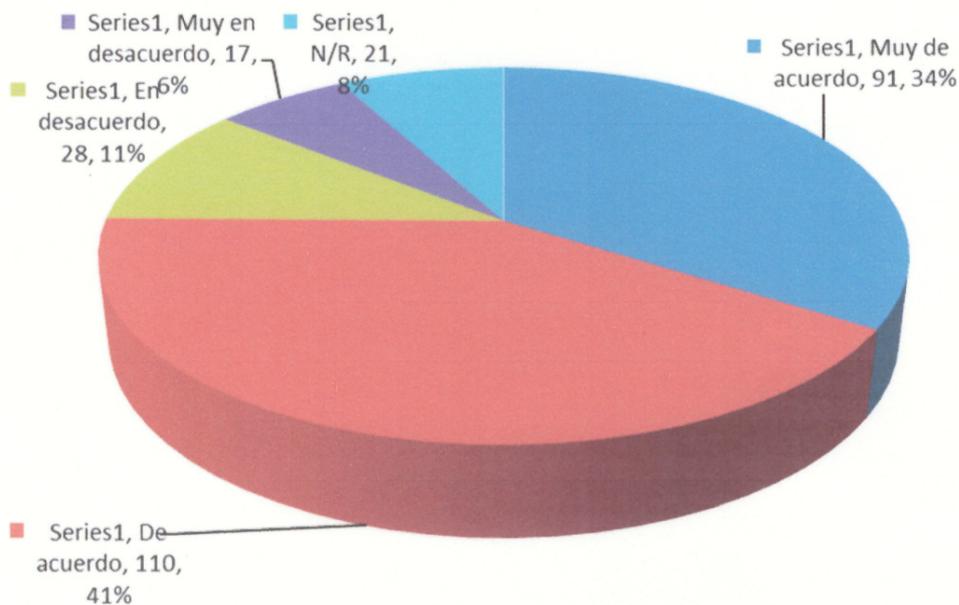


FUENTE: Cuestionario aplicado a los docentes y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

Se observa en la gráfica 11 la distribución porcentual de administrativos de acuerdo con el grado de importancia que representa para ellos la evaluación institucional. Allí se puede apreciar que el 76% de administrativos están entre muy de acuerdo o de acuerdo con este proceso; solo el 2% (administrativos) están en desacuerdo o muy en desacuerdo. En particular, en las gráficas 9 los administrativos que están muy de acuerdo (MD) son los de

Ciencias Naturales y los que están de acuerdo son Educación; por otro lado, los administrativos de Humanidades están muy en desacuerdo.

Gráfico 12. Distribución porcentual del personal docente de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo con la importancia de la evaluación institucional. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a profesores y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

Se observa en la gráfica 12 la distribución porcentual de docentes de acuerdo con el grado de importancia que representa para ellos la evaluación institucional. Allí se puede apreciar que el 75% de docentes están entre muy de acuerdo o de acuerdo con este proceso; solo el 17% están en desacuerdo o muy en desacuerdo. En particular, en la gráfica 10 los docentes de Humanidades y Ciencias Naturales, de acuerdo y muy de acuerdo, en el caso de Economía y Empresas.

➤ VARIABLE No. 3 ACTITUD HACIA LA EVALUACIÓN

La variable No.3 hizo una revisión de la **actitud hacia la evaluación**. En esta sección se elaboraron ocho ítems, de los cuales seis eran consistentes con la adecuada actitud hacia la evaluación. Los reactivos incluidos eran el diecisiete, el dieciocho, el veintidós, el veintitrés y el veinticuatro. Las preguntas diecinueve y veinte mostraban proposiciones contrarias a la actitud hacia la evaluación.

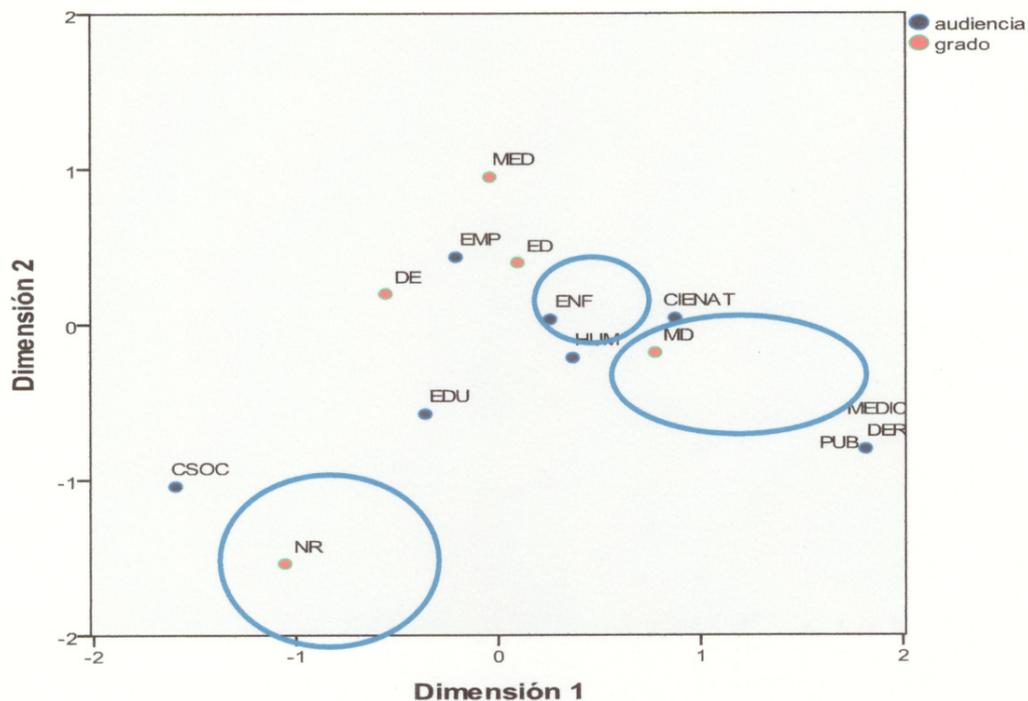
Conforme con el cuadro 9, que resume los resultados de las diferentes facultades considerando esta variable, se observa que el **81%** de los administrativos escogieron las opciones muy de acuerdo y de acuerdo, en tanto que el **76%** de los profesores hicieron esta misma elección. Sin embargo, el ítem No.19, que señala que la evaluación, permite conocer las debilidades en el desempeño de los funcionarios, evidencia que de la muestra de profesores y administrativos, el **80%** escogieron las alternativas muy de acuerdo y de acuerdo. Cabe señalar que el ítem No.20, referido al punto de si la evaluación es una forma de persecución, la mayoría de los encuestados respondieron en desacuerdo y muy en desacuerdo. Estos resultados ponen en evidencia una reducida concepción, que se tiene de la función de la evaluación institucional que prevalece entre profesores y administrativos. (Ver cuadro 9).

CUADRO 9. GRADO DE ACUERDO SOBRE LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL EN CUANTO A LA ACTITUD HACIA LA EVALUACIÓN EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ, SEGÚN AUDIENCIAS. AÑO 2007.

AUDIENCIA	Actitud hacia la evaluación				
	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	N/R
ADMINISTRATIVOS	25	28	6	3	4
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	9	16	3	2	1
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	1	0	0	0	0
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	2	3	1	0	1
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	3	1	1	0	0
COMUNICACIÓN SOCIAL	0	3	0	0	1
DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	1	0	0	0	0
ECONOMÍA	0	0	0	0	0
ENFERMERÍA	1	1	0	0	0
HUMANIDADES	7	4	1	1	1
MEDICINA	1	0	0	0	0
PROFESORES	101	99	31	17	17
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	9	10	2	1	1
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	9	4	1	1	0
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	11	8	4	2	3
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	17	15	6	4	4
COMUNICACIÓN SOCIAL	4	5	1	1	0
DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	10	12	4	1	1
ECONOMÍA	11	17	5	2	3
ENFERMERÍA	3	3	0	1	0
HUMANIDADES	26	23	7	4	5
MEDICINA	1	2	1	0	0

FUENTE: Cuestionario aplicado a profesores y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

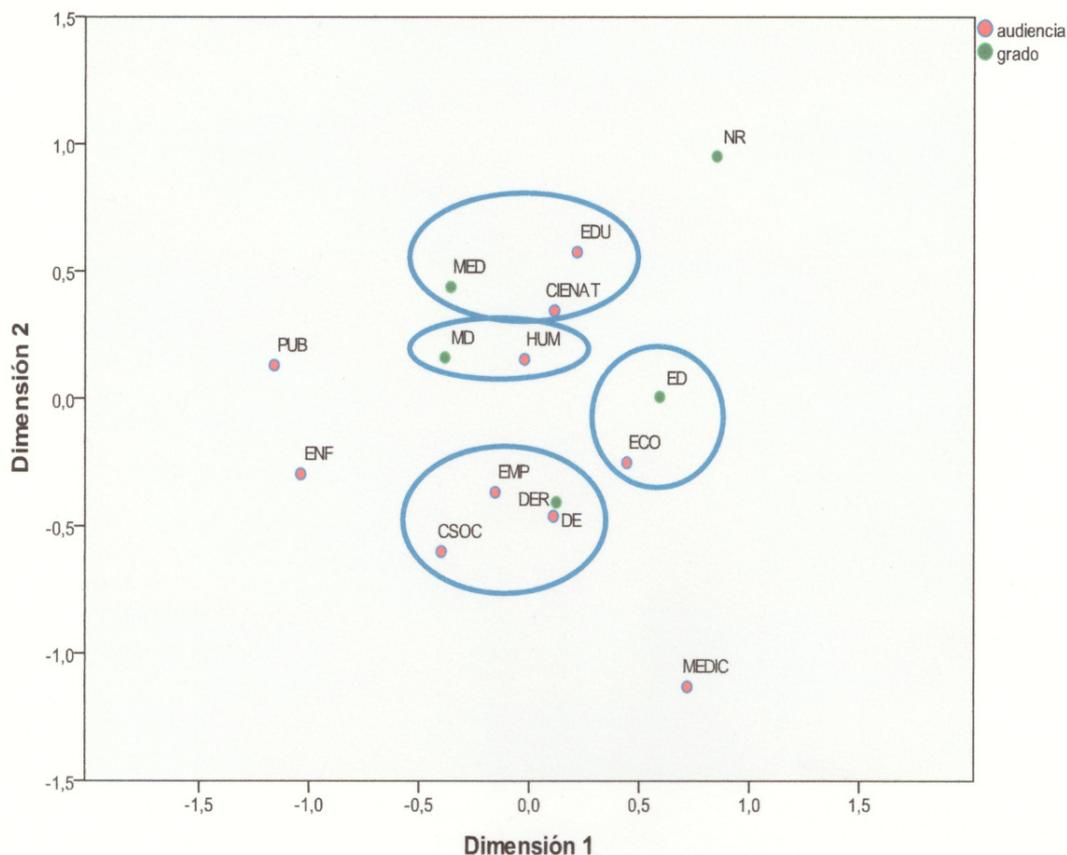
Gráfico 13. Mapa perceptual del grado de acuerdo de los administrativos en cuanto a la actitud hacia la evaluación institucional de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

Se observa una actitud ED (En desacuerdo) en administrativos de la Facultad de EMP (Empresas) e incluso, muy en desacuerdo. Otro grupo de administrativos, como los de MEDIC (Medicina), DER (Derecho) y PUB (Pública), aparte del grupo general con poco interés con las modalidades de acuerdo.

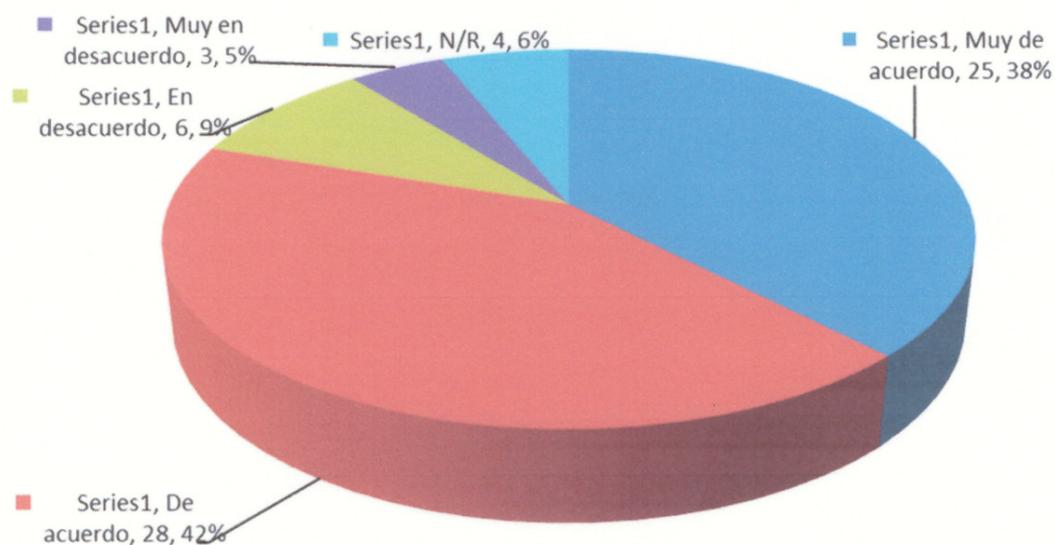
Gráfico 14. Mapa perceptual del grado de acuerdo de los docentes en cuanto a la actitud hacia la evaluación institucional de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a profesores y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

Se observa en los docentes de EDU (Educación) CENAT (Ciencias Naturales) y HUM (Humanidades) una asociación con MED (muy en desacuerdo), en particular los docentes de MEDIC (Medicina), apartados del resto o poco interés en este tema.

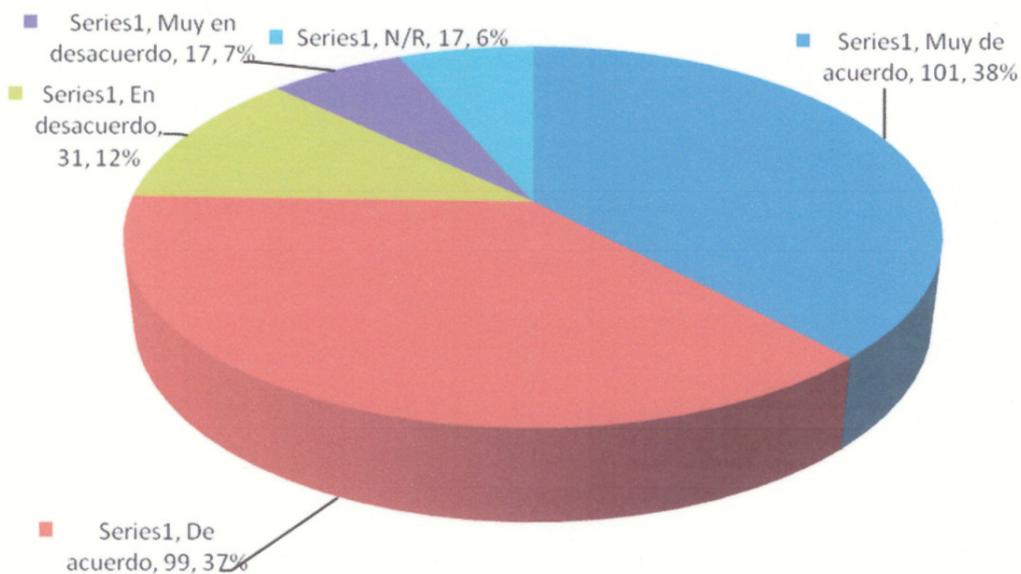
Gráfico 15. Distribución porcentual del personal administrativo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según la actitudes hacia la evaluación institucional. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a docentes y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

La distribución porcentual del personal administrativo con respecto a la actitud hacia la evaluación institucional, reflejó que un 80% de los administrativos tienen una actitud positiva, mientras que sólo el 14% de administrativos presentan una actitud contraria. Si se analiza en particular los administrativos de Ciencias Naturales y Humanidades y Empresas, se advierte que están de acuerdo, aunque hay una proximidad con el grado en desacuerdo o muy en de acuerdo.

Gráfico 16. Distribución porcentual del personal docentes de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según la actitud hacia la evaluación institucional. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a docentes y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

La distribución porcentual del personal docente con respecto a la actitud hacia la evaluación institucional, reflejó que un 75% de los docentes tienen una actitud positiva, mientras que sólo el 19% presentan una actitud contraria.

➤ **VARIABLE No. 4 NIVEL DE COMPROMISO DE LOS MIEMBROS DE LA UNACHI
CON LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL**

La variable No.4, que establece el nivel de compromiso de los miembros de la UNACHI con relación a la evaluación institucional, estaba conformada por siete reactivos, todos concordantes con el adecuado nivel de compromiso con la evaluación.

En lo referente a la muestra de los administrativos, el 84% seleccionó las opciones muy de acuerdo y de acuerdo.

En lo que respecta a los profesores encuestados, se identificaron con esta misma selección el 88%. Cabe señalar que a pesar de que las respuestas fueron en su mayoría positivas a la variable, hubo disparidad en los resultados de algunas facultades, tales como: Administración de empresas, Educación, Ciencias Naturales y Comunicación Social; porque en el reactivo No.30 mostraron un comportamiento ambivalente con respecto a las alternativas propuestas.

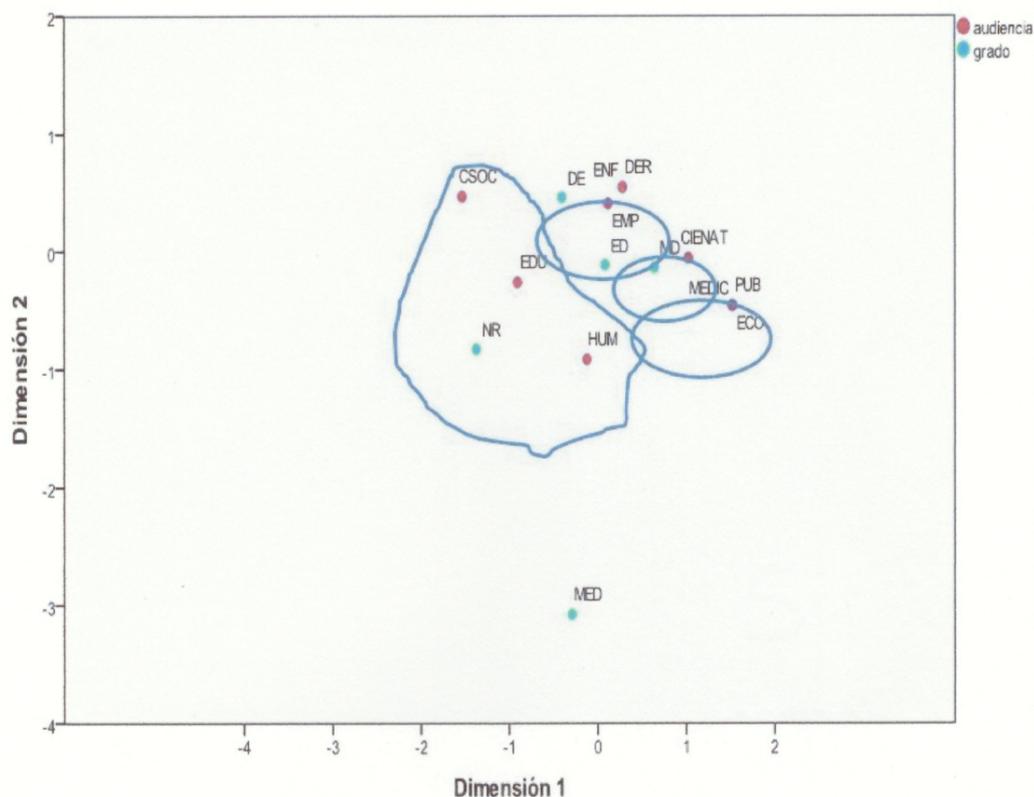
Queda expresado que existe entre los administrativos y profesores una opinión favorable hacia el compromiso de los funcionarios con relación a la evaluación institucional.

CUADRO 10. GRADO DE ACUERDO SOBRE LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL EN CUANTO AL COMPROMISO CON LA EVALUACIÓN EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ, SEGÚN AUDIENCIAS. AÑO 2007.

Audiencias	Compromiso de los miembros de UNACHI con la evaluación institucional				
	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	N/R
ADMINISTRATIVOS	30	27	3	1	6
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	13	14	2	0	1
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	1	0	0	0	0
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	2	3	0	0	2
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	4	1	0	0	0
COMUNICACIÓN SOCIAL	0	3	0	0	1
DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	1	1	0	0	0
ECONOMÍA	1	0	0	0	0
ENFERMERÍA	1	1	0	0	0
HUMANIDADES	6	4	1	1	2
MEDICINA	1	0	0	0	0
PROFESORES	129	103	10	4	17
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	13	9	1	1	1
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	11	3	0	0	0
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	13	9	1	1	4
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	20	16	4	2	3
COMUNICACIÓN SOCIAL	6	4	1	0	0
DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	12	13	1	0	1
ECONOMÍA	17	16	0	0	4
ENFERMERÍA	2	5	0	0	0
HUMANIDADES	32	27	2	0	4
MEDICINA	3	1	0	0	0

FUENTE: Cuestionario aplicado a profesores y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

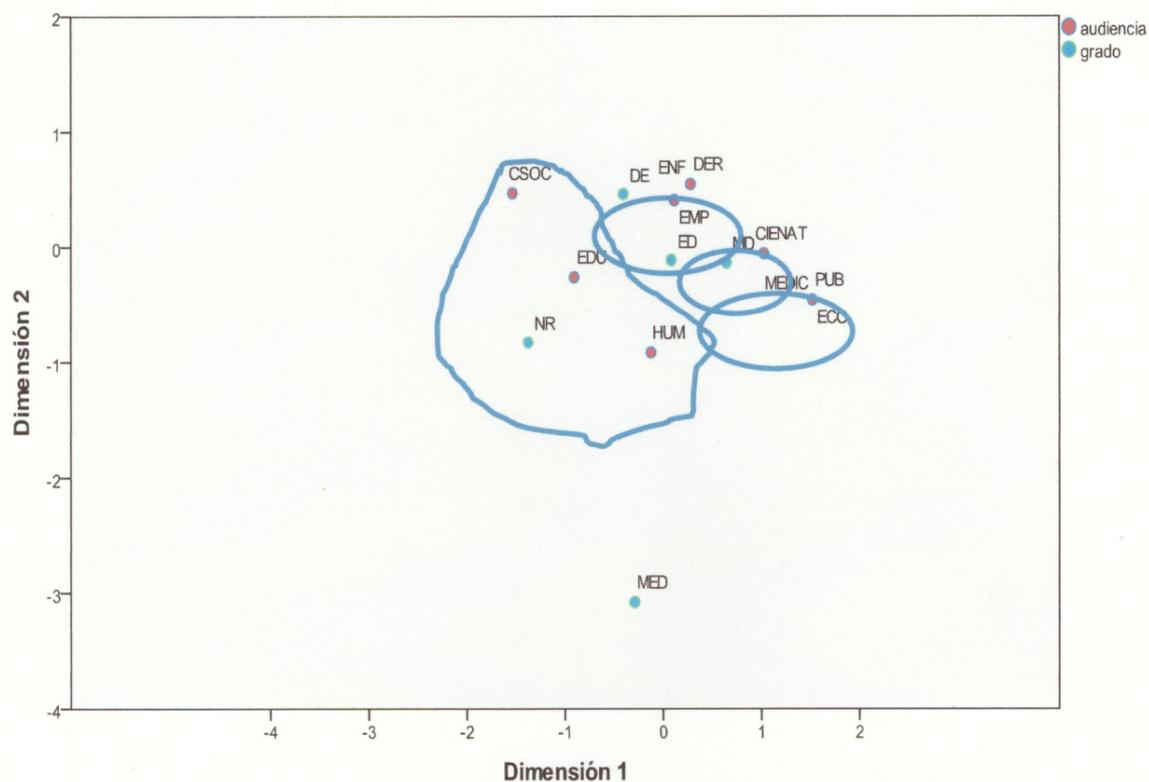
Gráfico 17. Mapa perceptual del grado de acuerdo de los administrativos en cuanto al compromiso con la evaluación institucional de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a profesores y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

Los administrativos tienen una actitud de compromiso muy positiva de acuerdo con esta proposición, ya que como se observa en el gráfico, la modalidad de MED (Muy en desacuerdo) se encuentra en contraposición con las audiencias.

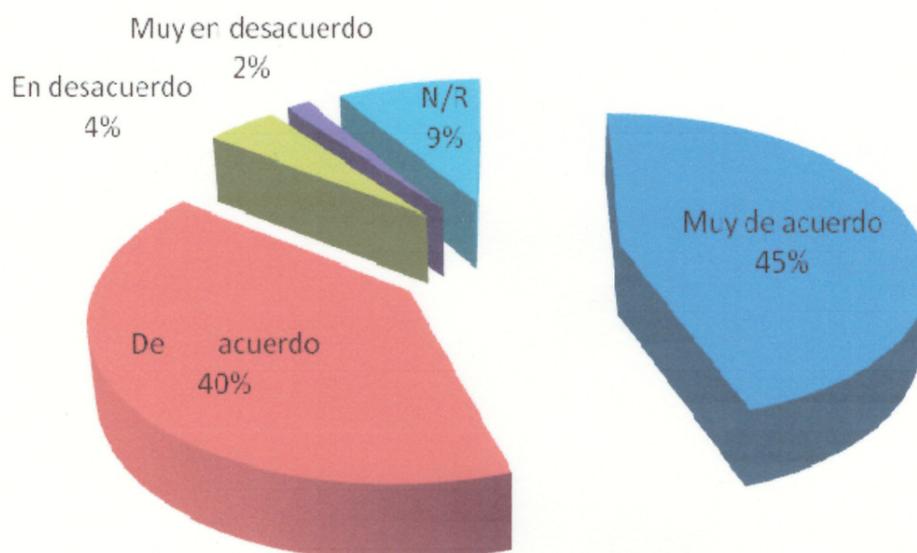
Gráfico 18. Mapa perceptual del grado de acuerdo de los docentes en cuanto al compromiso hacia la evaluación institucional de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a profesores y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

Los docentes en general tienen la misma apreciación con respecto al grado de compromiso hacia la evaluación, como se puede observar en el gráfico MED (muy en desacuerdo) se encuentra aislado del resto de las modalidades.

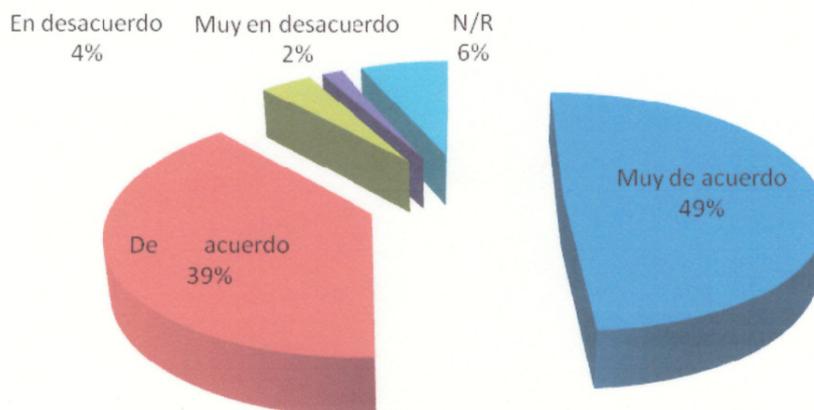
Gráfico 19. Distribución porcentual del personal administrativo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo con el compromiso de la evaluación institucional. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a profesores y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

En cuanto al compromiso hacia la evaluación, se observa que 85% de los administrativos están muy de acuerdo y de acuerdo; por otro lado, el 88% de los docentes también manifiestan estar de acuerdo con el compromiso de la evaluación; sólo un 6% están muy en desacuerdo o en desacuerdo. En las gráficas 17 y 18, se observa que los administrativos de Enfermería y Derecho están de acuerdo con el compromiso, mientras que en desacuerdo, Empresas y muy en desacuerdo, Ciencias Naturales.

Gráfico 20. Distribución porcentual del personal docente de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo con el compromiso de la evaluación institucional. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a profesores y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

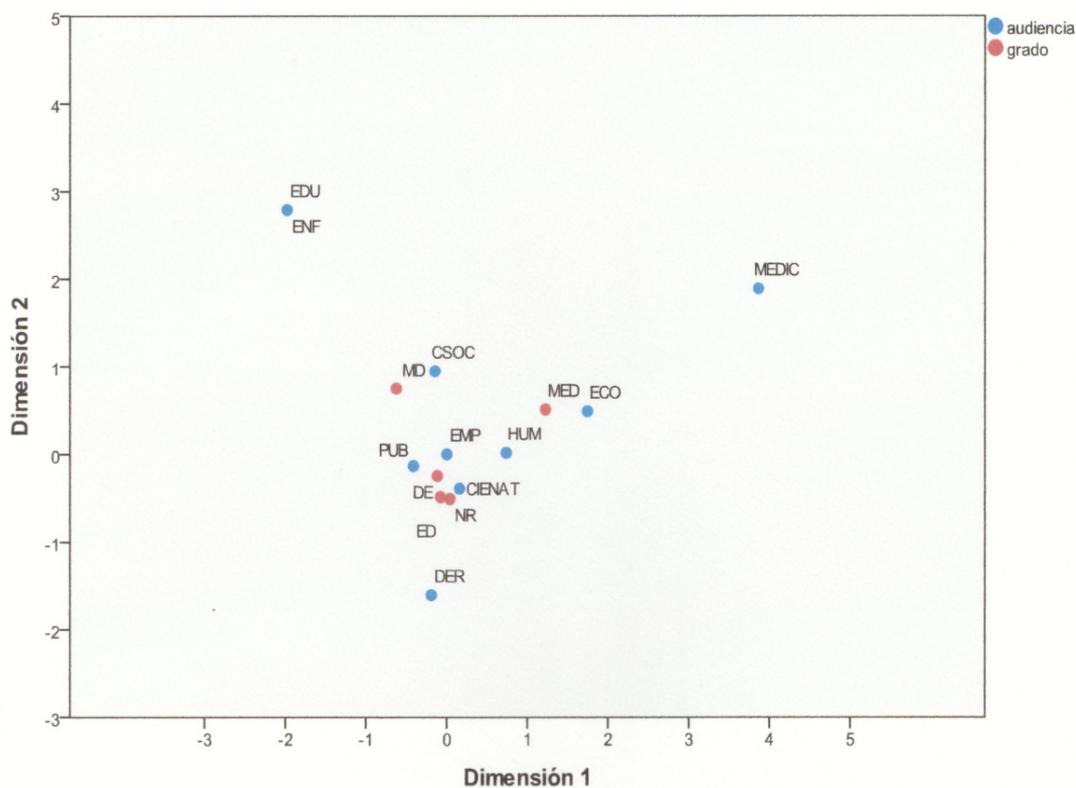
En lo que respecta a este gráfico No. 20 podemos destacar que la opinión de acuerdo y muy de acuerdo representan un 88% del total de los encuestados, lo que refleja que existe un compromiso en el personal docente con respecto a la evaluación institucional.

CUADRO 11. GRADO DE ACUERDO SOBRE LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL EN CUANTO SI EL DESEMPEÑO AFECTA LA EVALUACIÓN EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ, SEGÚN AUDIENCIAS. AÑO 2007.

Audiencias	<i>Mi desempeño afecta la evaluación de la institución</i>				
	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en Desacuerdo	N/R
ADMINISTRATIVOS	123	106	41	32	28
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	15	18	13	10	11
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	8	11	6	2	5
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1	0	0	0	0
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	1	2	1	1	2
COMUNICACIÓN SOCIAL	2	1	1	1	0
DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	0	1	2	0	1
ECONOMÍA	0	1	0	1	0
ENFERMERÍA	1	0	0	0	0
HUMANIDADES	2	2	3	4	3
MEDICINA	0	0	0	1	0
PROFESORES	108	88	28	22	17
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	13	4	2	4	1
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	10	2	1	2	0
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	9	7	1	7	4
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	16	14	7	5	3
COMUNICACIÓN SOCIAL	5	1	4	1	0
DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	8	13	5	0	1
ECONOMÍA	13	18	2	1	3
ENFERMERÍA	1	4	1	0	1
HUMANIDADES	30	24	5	2	4
MEDICINA	3	1	0	0	0

FUENTE: Cuestionario aplicado a profesores y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

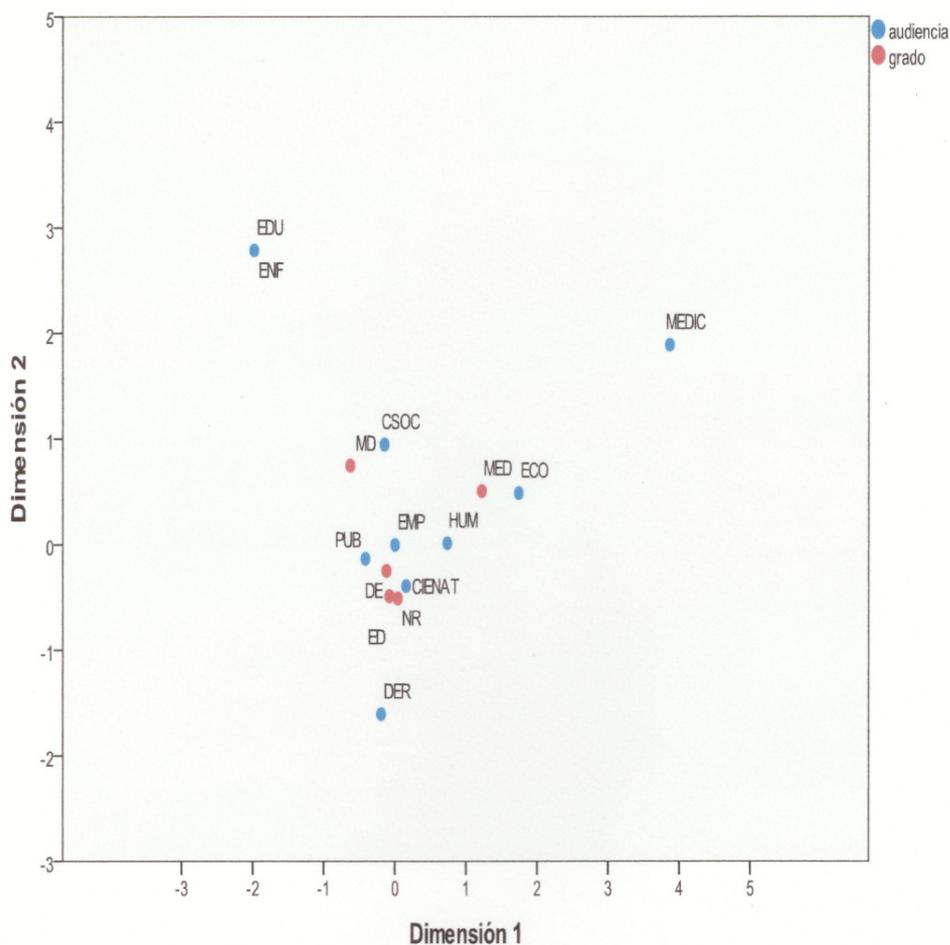
Gráfico 21. Mapa perceptual del grado de acuerdo de los administrativos en cuanto a si el desempeño de ellos afecta la evaluación institucional de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a profesores y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí.2007.

Los administrativos de ECO (Economía) y HUM (Humanidades) se asocian fuertemente con la modalidad de MED (Muy en desacuerdo) en cuanto a que el desempeño afecta la evaluación institucional; por otro lado, los de CSOC (Ciencias Sociales) están muy de acuerdo en que sí afecta la evaluación institucional).

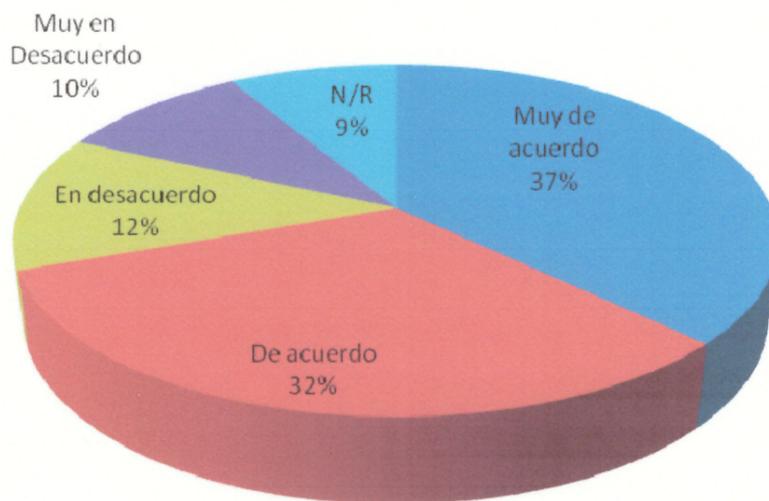
Gráfico 22. Mapa perceptual del grado de acuerdo de los docentes en cuanto si el desempeño afecta la evaluación institucional de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a docentes y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

Los docentes de Economía y Humanidades se asociación con la opción muy en desacuerdo con que el desempeño afecta la evaluación institucional; por otro lado, los docentes de Educación, Enfermería y Medicina algo atípico con respecto al desempeño afecta la evaluación institucional.

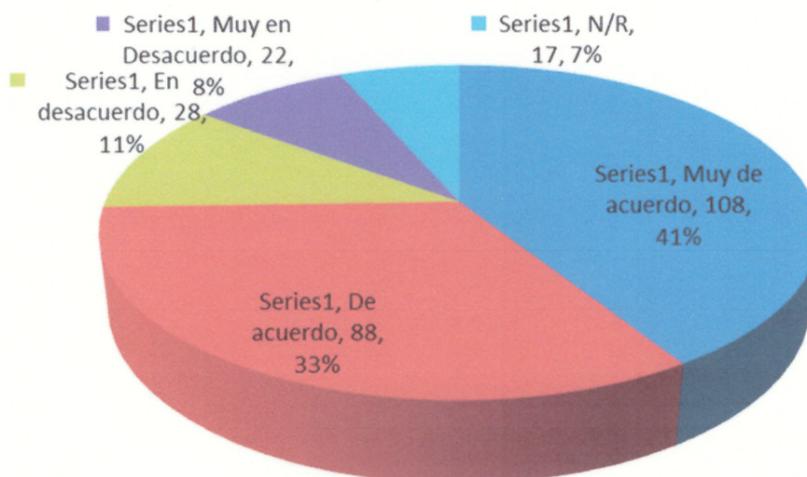
Gráfico 23. Distribución porcentual del personal administrativo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo si el desempeño afecta la evaluación institucional. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a profesores y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

Aquí se puede evidenciar que, los administrativos en un 69% consideran que el desempeño sí afecta la evaluación; sólo hay un 21% que piensan que esto no tiene relación con la evaluación. Los administrativos de Pública, Empresa y Ciencias Naturales están en desacuerdo, y muy en desacuerdo, Economía y Humanidades.

Gráfico 24. Distribución porcentual del personal docentes de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo si el desempeño afecta la evaluación institucional. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a profesores y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

El gráfico 24 evidencia que los docentes en un 74% consideran que el desempeño sí afecta la evaluación; sólo hay un 19% que piensan que esto no tiene relación con la evaluación. Los docentes que están muy en desacuerdo pertenecen a las facultades de Economía y Humanidades.

➤ **VARIABLE No. 5. EXISTENCIA DE UN PROGRAMA DE INCENTIVOS PARA LA PROMOCIÓN DE LA EFICIENCIA**

En este estudio, la variable No. 5 analizó la existencia de un programa de incentivo para la promoción de la eficiencia. Esta variable contenía cinco reactivos, todos señalando acciones dirigidas a la promoción de la eficiencia en estudio.

En la muestra de los administrativos, se observa que el 46% de los encuestados escogió las opciones muy de acuerdo y de acuerdo, en tanto que el 44% seleccionó las alternativas en desacuerdo y muy en desacuerdo. Al revisar el comportamiento de la muestra de los profesores investigados, se presentó una selección dividida, ya que el 46% escogió las alternativas muy de acuerdo y de acuerdo e igual porcentaje seleccionaron las alternativas en desacuerdo y muy en desacuerdo.

Estos valores porcentuales encontrados dan indicio significativo de que no se tiene un claro conocimiento sobre la evaluación institucional y su incidencia sobre los servicios que se prestan. Para corroborar lo antes expuesto, se incluye el ítem No. 34, que se refiere a la existencia de un programa de motivación para la calidad del servicio. De los encuestados, el 56%, aproximadamente, se manifestó en desacuerdo y muy en desacuerdo con este ítem. Similar comportamiento se registró en los reactivos treinta y cinco y treinta y seis, que se refieren al programa de incentivos y al sistema de clasificación, para los cuales la respuesta fue desfavorable.

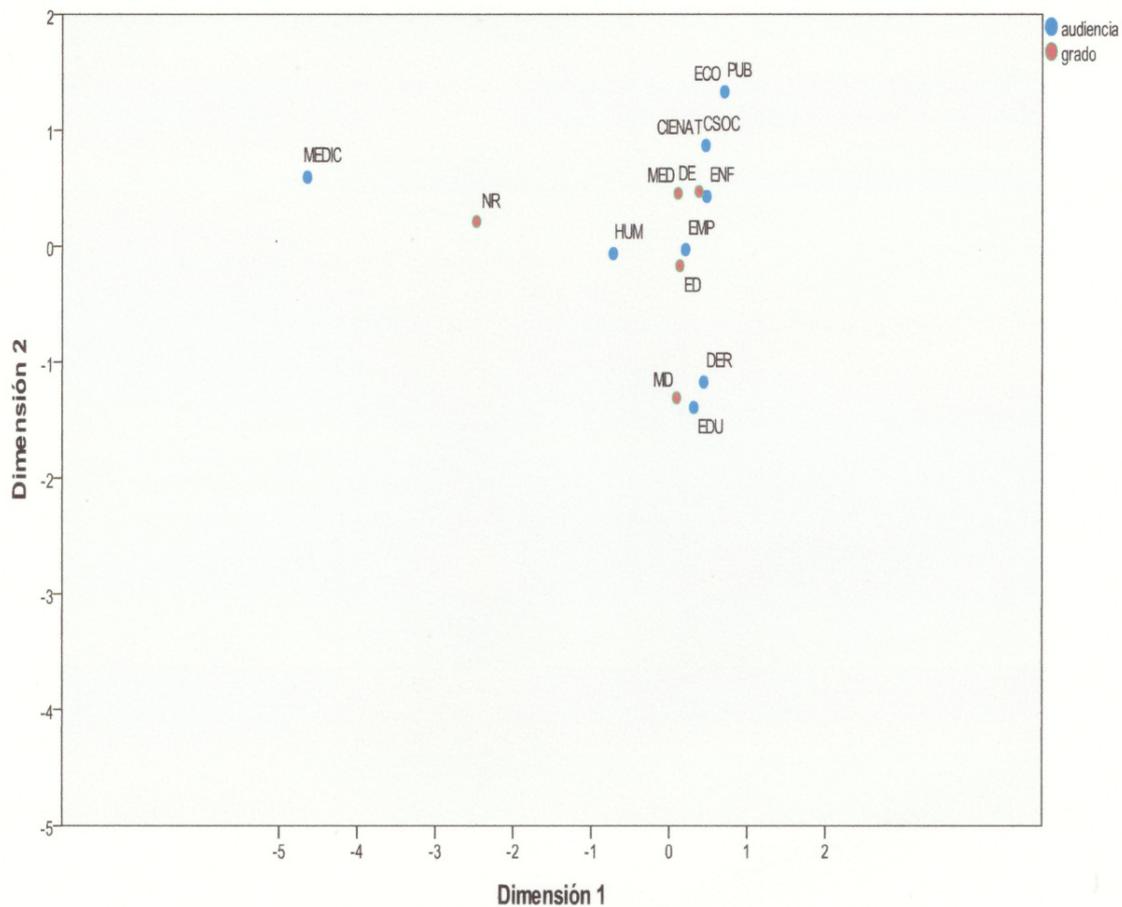
Los resultados obtenidos en esta variable evidencian la falta de un sistema de información sobre la calidad del servicio y la evaluación institucional, al igual que la ausencia de un programa de selección y clasificación de puestos.

CUADRO 12. GRADO DE ACUERDO SOBRE LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL EN CUANTO AL PROGRAMA DE INCENTIVOS PARA LA PROMOCIÓN DE LA EFICIENCIA, UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ, SEGÚN AUDIENCIAS. AÑO 2007.

Audiencias	Promoción de la eficiencia				
	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	N/R
ADMINISTRATIVOS	9	21	20	9	8
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	4	9	11	5	1
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	0	1	0	0	0
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	2	1	2	0	0
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	0	2	1	1	0
COMUNICACIÓN SOCIAL	0	2	1	1	0
DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	1	1	0	0	0
ECONOMÍA	0	1	0	0	0
ENFERMERÍA	0	1	1	0	0
HUMANIDADES	2	3	4	2	3
MEDICINA	0	0	0	0	1
PROFESORES	30	87	106	14	22
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	3	6	10	2	2
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	3	6	5	0	1
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	2	6	13	3	4
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	7	14	17	3	4
COMUNICACIÓN SOCIAL	0	4	6	0	0
DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	1	12	11	1	1
ECONOMÍA	5	13	13	1	4
ENFERMERÍA	1	1	5	0	0
HUMANIDADES	7	23	25	4	6
MEDICINA	1	2	1	0	0

FUENTE: Cuestionario aplicado a profesores y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí.2007.

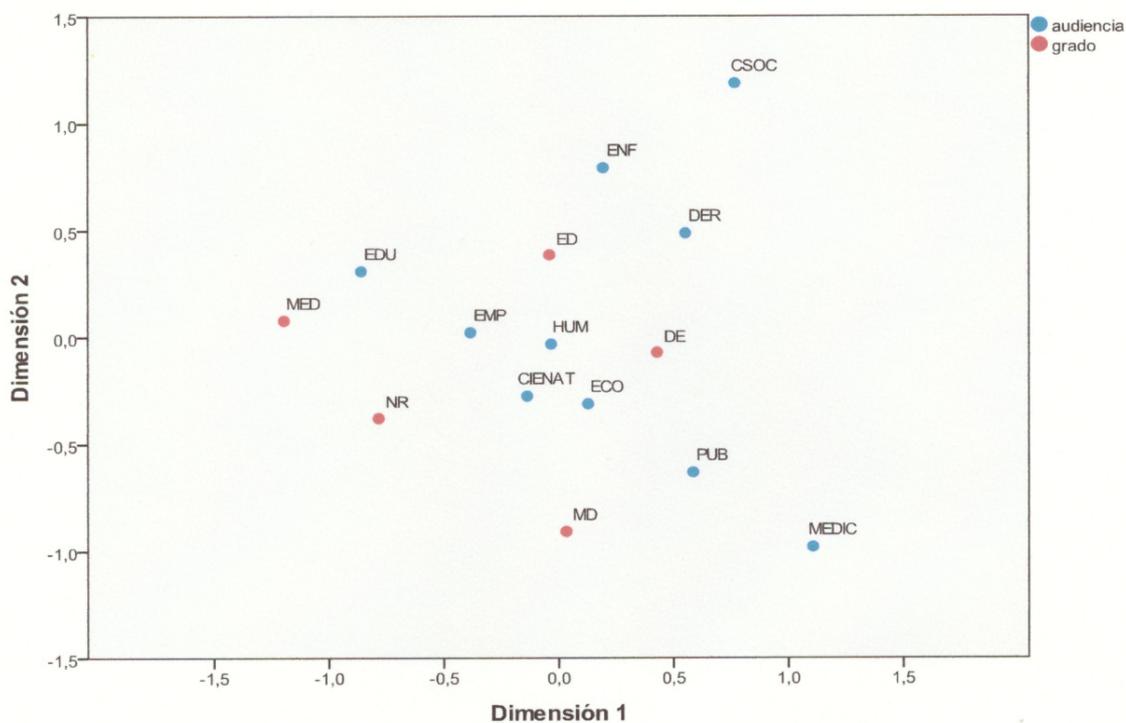
Gráfico 25. Mapa perceptual del grado de acuerdo de los administrativos en cuanto a la promoción mediante incentivos, Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a profesores y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

Aquí se observa en este aspecto de la promoción mediante incentivos, que los administrativos de Enfermería, Ciencias Naturales y Comunicación social lo asocian con el grado de desacuerdo.

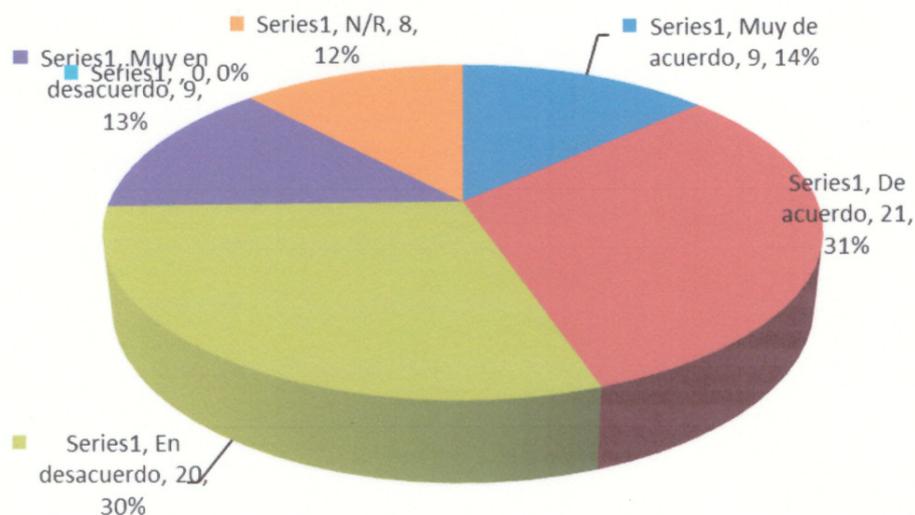
Gráfico 26. Mapa perceptual del grado de acuerdo de los docentes en cuanto a la promoción mediante incentivos Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a profesores y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

En cuanto a los docentes, se observa que la percepción en la Facultad de Educación se asocia con el grado muy en desacuerdo (MED); los docentes de Enfermería, Derecho, Empresas y Humanidades, con en desacuerdo (ED).

Gráfico 27. Distribución porcentual del personal administrativo en cuanto la evaluación institucional con respecto al programa de incentivos para la promoción de la eficiencia, Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.

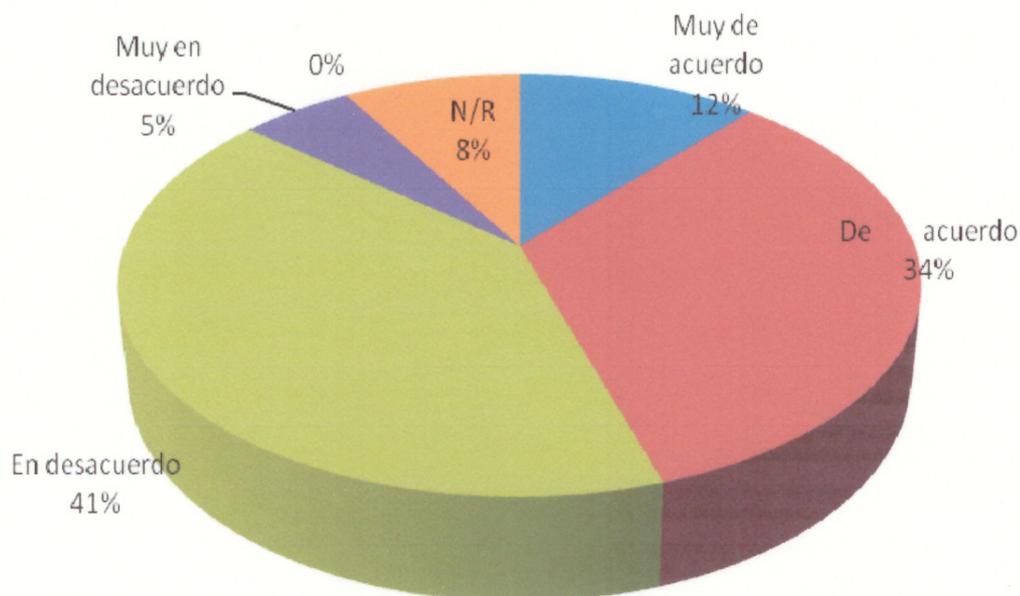


FUENTE: Cuestionario aplicado a profesores y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

El gráfico 27 evidencia que el 45% de los administrativos están muy de acuerdo o de acuerdo con este aspecto. Cabe destacar que el 43% de los administrativos están en desacuerdo o muy en desacuerdo.

Los administrativos de Empresa y Humanidades están en desacuerdo; los de Enfermería, de acuerdo.

Gráfico 28. Distribución porcentual del personal docente en cuanto la evaluación institucional con respecto al programa de incentivos para la promoción de la eficiencia, Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a profesores y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí 2007.

Con respecto al programa de incentivos para la promoción de la eficiencia el personal docente respondió de manera categórica estar en desacuerdo en un 41% y muy en desacuerdo en un 5%, lo que hace un total del 46% de los docentes consultados que niegan la existencia de un programa de incentivos. Otro tipo de docentes respondieron en un 34% de acuerdo y un 12% muy de acuerdo, aunque los valores expresados en ambos grupos están muy cercanos se manifiesta la no existencia de motivaciones para la eficiencia en la institución.

➤ **VARIABLE No. 6 CALIDAD INSTITUCIONAL.**

La variable No. 6, que se refiere al conocimiento de la calidad institucional contenía seis ítemes, todos concordantes con la variable.

Los resultados obtenidos en el cuadro No. 13 de los administrativos refleja que el 55% de los sujetos participantes seleccionaron las opciones muy de acuerdo y de acuerdo. En lo referente al cuerpo de profesores, el 49% de los encuestados seleccionó las opciones muy de acuerdo y de acuerdo. Es importante resaltar que el 42% de los profesores seleccionaron las alternativas en desacuerdo y muy en desacuerdo.

Al revisar los resultados de esta variable en estos dos estratos muestrales, cabe destacar que las selecciones efectuadas no son consistentes con las respuestas adecuadas a la calidad institucional, lo cual permite inferir que no hay desarrolladas o no se percibe un cultura ni una estrategia para el fomento de la calidad y el fortalecimiento de las funciones de investigación extensión y docencia.

En la pregunta No. 31, que investiga sobre la existencia de estudios de mercadeo para determinar necesidades y expectativas de la población, el mayor porcentaje se identificó con las opciones en desacuerdo y muy en desacuerdo. Este resultado indica, de manera clara, que las ofertas académicas que ofrece la universidad no están basadas en estudios sobre las necesidades reales en cuanto a profesionales en la región.

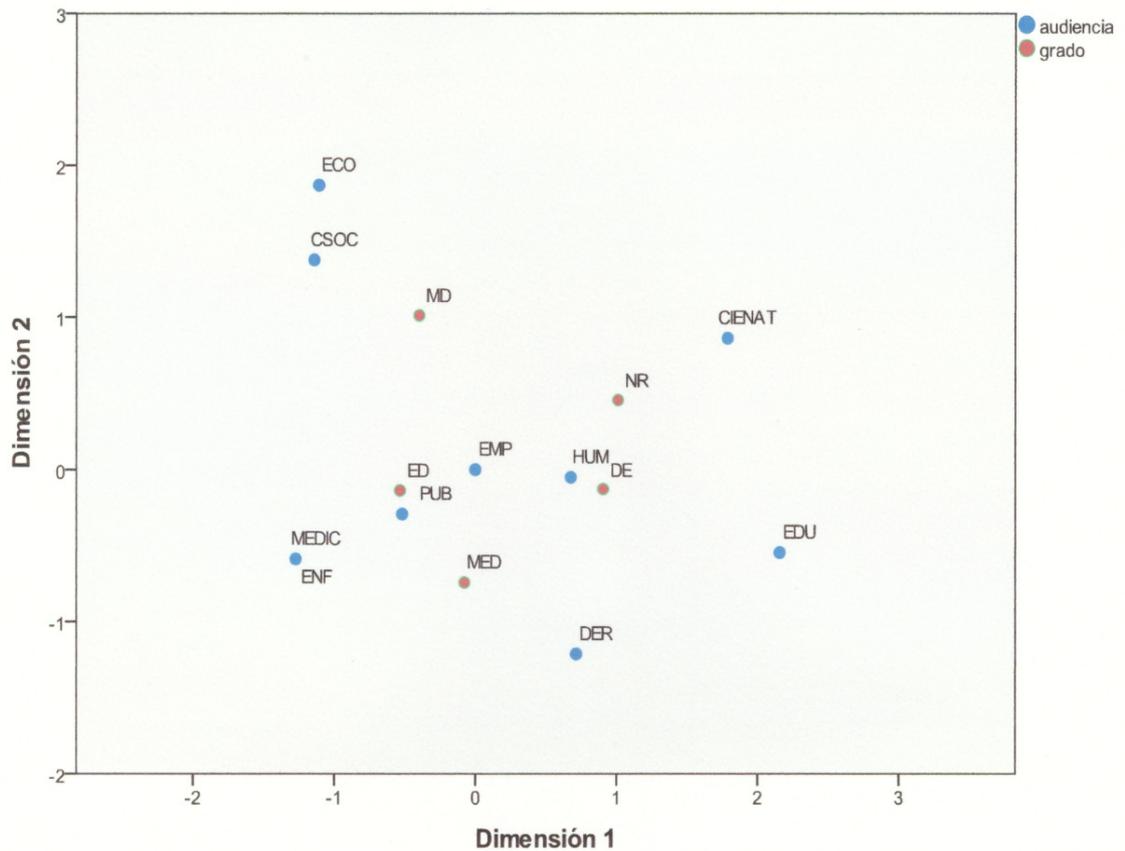
Los resultados del ítem No. 37, que investigó sobre la existencia de política de calidad, muestran respuestas positivas y negativas en proporción equivalente.

CUADRO 13. GRADO DE ACUERDO SOBRE LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL EN CUANTO SI EXISTEN PROGRAMAS DE MOTIVACIÓN HACIA LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ, SEGÚN AUDIENCIAS. AÑO 2007.

Audiencias	Existen programas de motivación hacia la calidad del servicio				
	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en Desacuerdo	N/R
ADMINISTRATIVOS	36	81	157	30	26
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	9	15	29	8	6
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	4	4	18	5	1
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	0	1	0	0	0
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	1	4	0	0	2
COMUNICACIÓN SOCIAL	2	0	3	0	0
DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	0	2	1	1	0
ECONOMÍA	1	0	1	0	0
ENFERMERÍA	0	0	1	0	0
HUMANIDADES	1	4	4	2	3
MEDICINA	0	0	1	0	0
PROFESORES	27	66	128	22	20
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1	6	12	3	2
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	3	4	8	0	0
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	2	3	15	4	4
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	5	12	18	6	4
COMUNICACIÓN SOCIAL	0	3	8	0	0
DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	1	11	12	2	1
ECONOMÍA	6	9	17	1	4
ENFERMERÍA	1	0	6	0	0
HUMANIDADES	7	17	30	6	5
MEDICINA	1	1	2	0	0

FUENTE: Cuestionario aplicado a profesores y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

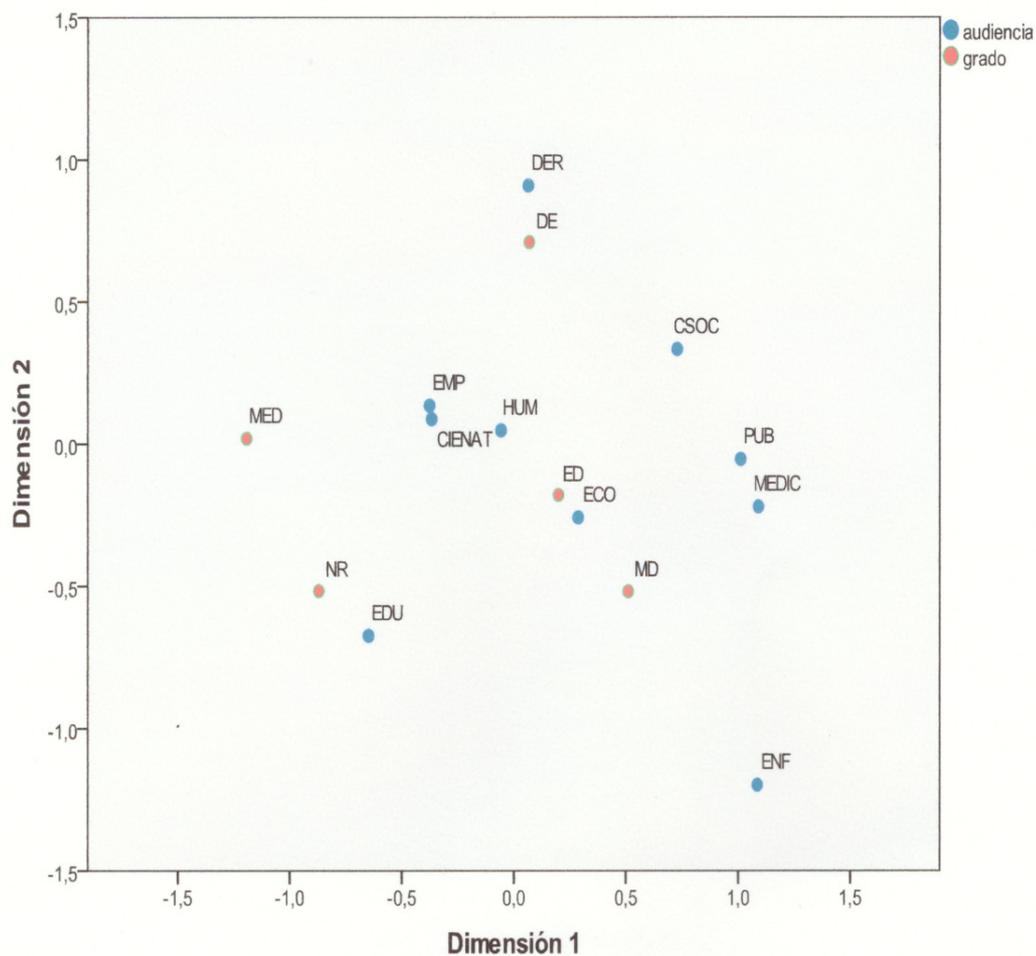
Gráfico 29. Mapa perceptual del grado de acuerdo de los administrativos en cuanto a si existen programas de motivación de la calidad del servicio en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a profesores y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

Los administrativos de Derecho y Administración Pública están en desacuerdo con la existencia de programas de motivación de la calidad del servicio en la Universidad.

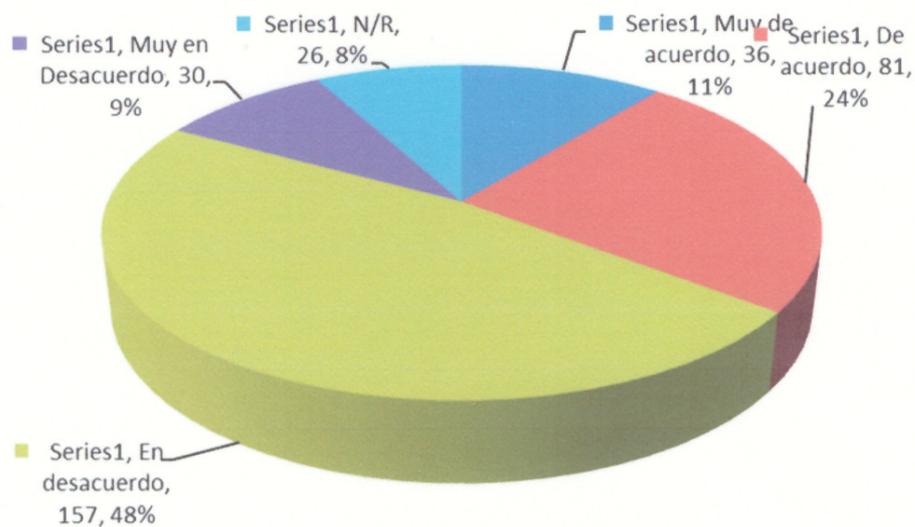
Gráfico 30. Mapa perceptual del grado de acuerdo de los docentes en cuanto a si existen programas de motivación de la calidad del servicio en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a profesores y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

En los docentes de Derecho hay un desacuerdo en cuanto a que existan programas de motivación de la calidad del servicio en la Universidad.

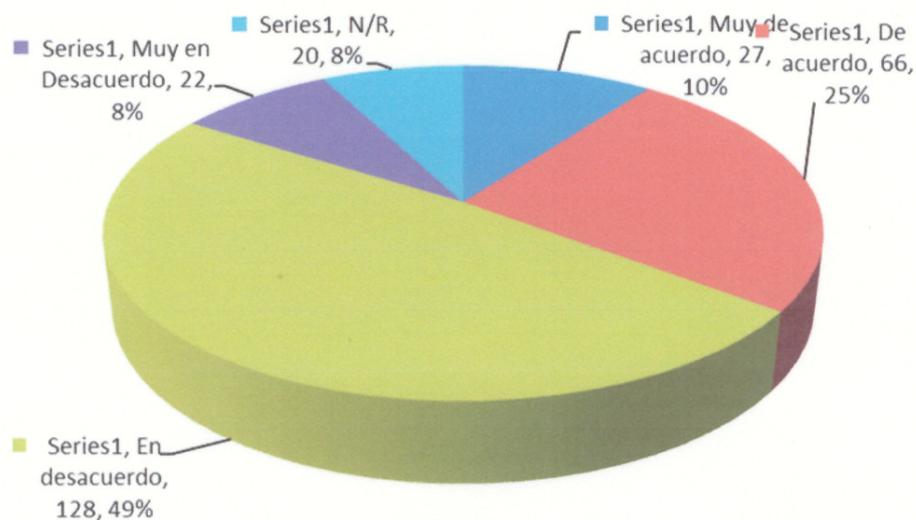
Gráfico 31. Distribución porcentual del personal administrativo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo en cuanto a si existen programas de motivación de la calidad del servicio. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a docentes y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

Los administrativos están en un 35% muy de acuerdo y de acuerdo en cuanto a que sí existan programas de motivación de la calidad de servicio. Esto indica, de manera general, que los administrativos piensan que no existen programas de motivación de la calidad de servicio, pues más de 50% de los administrativos así lo manifestaron.

Gráfico 32. Distribución porcentual del personal docente de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo en cuanto a si existen programas de motivación de la calidad del servicio. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a docentes de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

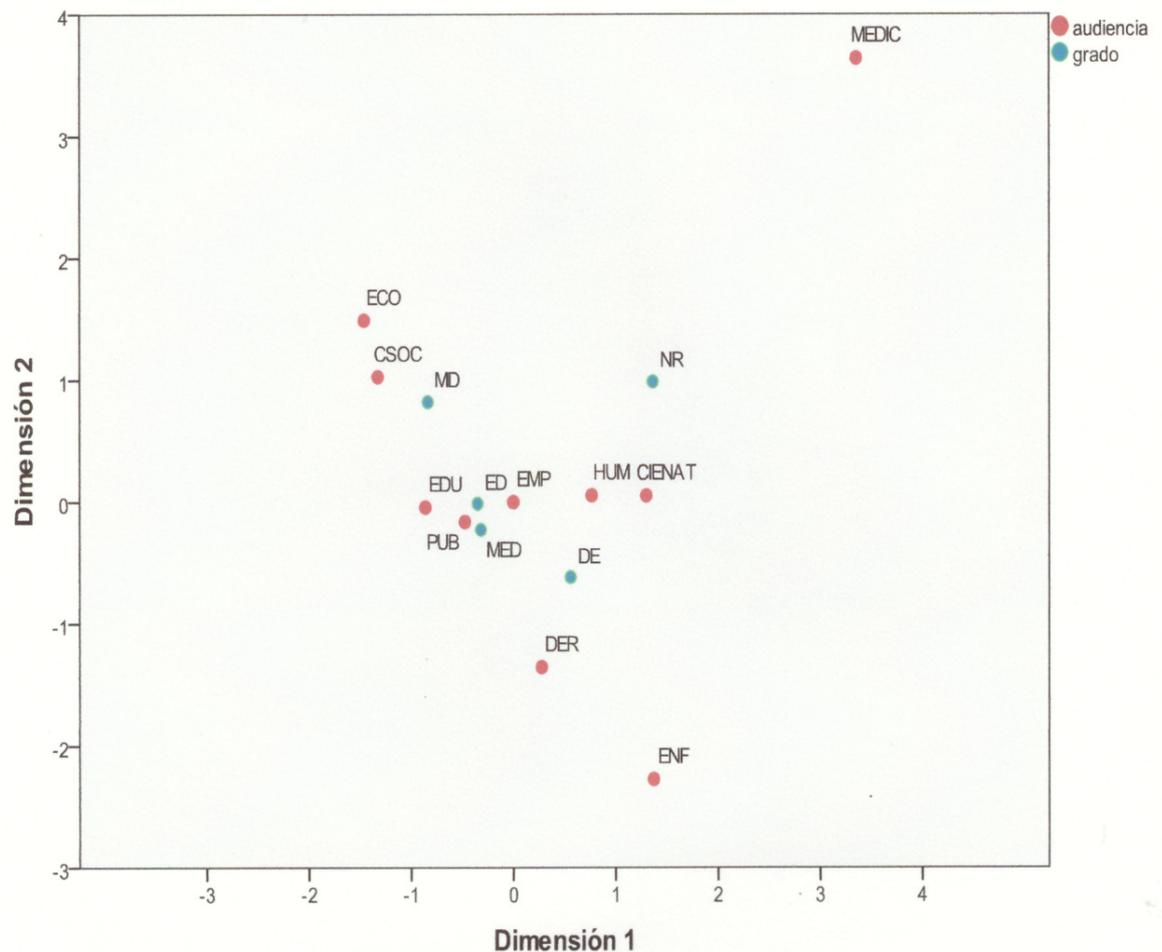
Es evidente el grado de desacuerdo que expresan los docentes participantes en este estudio en relación a si existen programas de motivación en cuanto a la calidad del servicio, expresado en un 57%, situación que debe tenerse muy en cuenta por parte de los administradores. Sin embargo, se observa que un 10% están muy de acuerdo y un 25% de acuerdo. Esta valoración porcentual de los participantes deja al descubierto la necesidad urgente de crear programas que motiven a los estamentos a prestar un servicio de calidad.

CUADRO 14. GRADO DE ACUERDO SOBRE LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL EN CUANTO SI EXISTEN PROGRAMAS DE RECONOCIMIENTO DE LOGROS, TANTO INDIVIDUALES COMO GRUPALES EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ, SEGÚN AUDIENCIAS. AÑO 2007.

Audiencias	Existen programas de reconocimiento de logros tanto individuales como grupales				
	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en Desacuerdo	N/R
ADMINISTRATIVOS	32	84	156	29	29
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	7	16	26	11	7
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	3	5	16	7	1
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	0	0	1	0	0
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	0	3	2	0	2
COMUNICACIÓN SOCIAL	2	0	2	1	0
DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	0	2	1	1	0
ECONOMÍA	1	0	1	0	0
ENFERMERÍA	0	1	0	0	0
HUMANIDADES	1	5	3	2	3
MEDICINA	0	0	0	0	1
PROFESORES	25	68	130	18	22
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1	7	12	2	2
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	3	4	7	0	1
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	2	3	14	5	4
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	5	12	21	3	4
COMUNICACIÓN SOCIAL	0	2	9	0	0
DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	0	12	13	1	1
ECONOMÍA	5	10	16	2	4
ENFERMERÍA	1	0	6	0	0
HUMANIDADES	7	16	31	5	6
MEDICINA	1	2	1	0	0

FUENTE: Cuestionario aplicado a docentes y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí.2007.

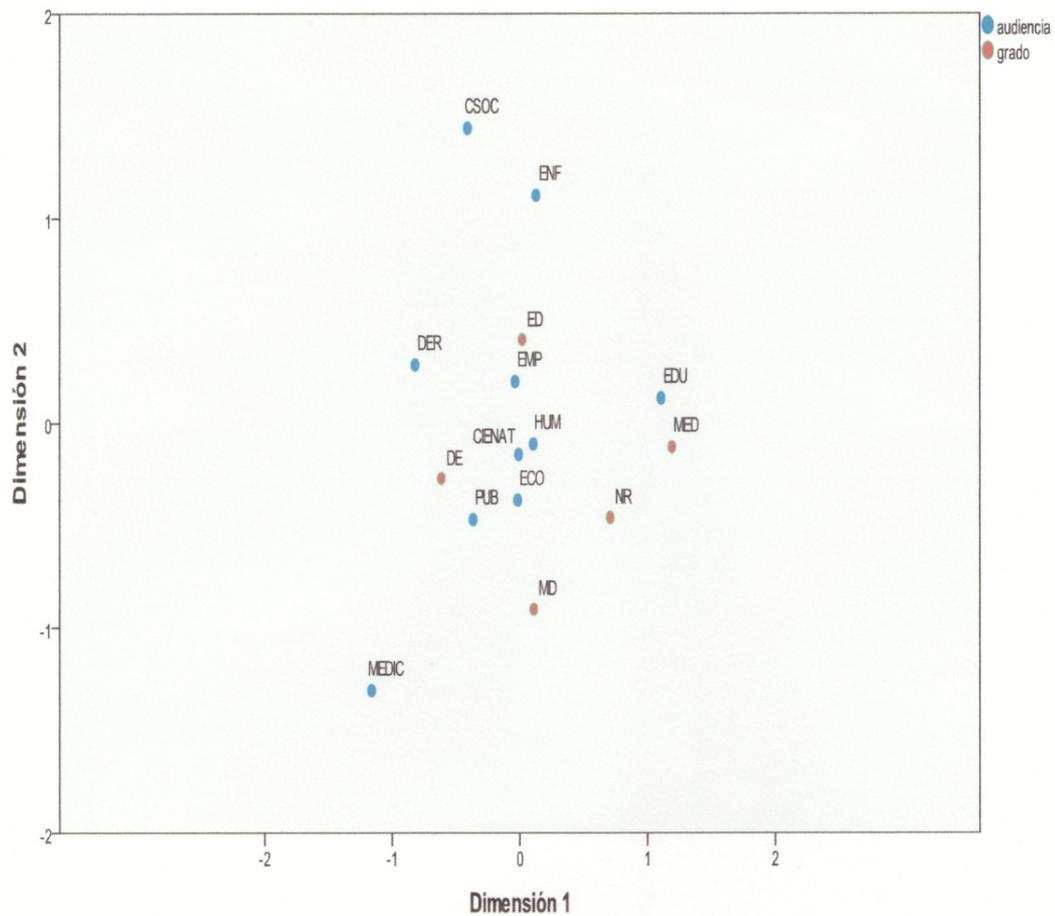
Gráfico 33. Mapa perceptual del grado de acuerdo de los administrativos en cuanto a si existen programas de reconocimiento de logros, tanto individuales como grupales en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a docentes y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí.2007.

Los administrativos de las facultades de Educación, Pública y Empresa perciben no estar de acuerdo con que existan programas de reconocimiento de logros, tanto individuales como grupales en la Universidad.

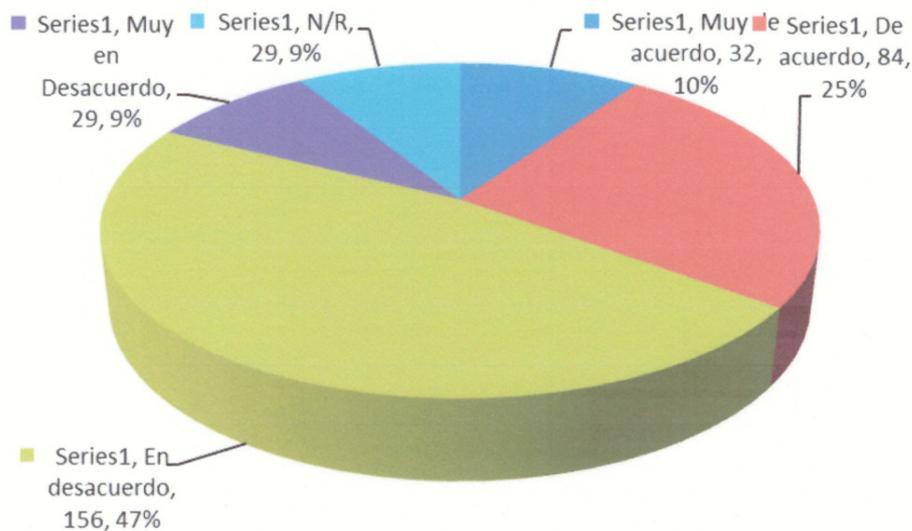
Gráfico 34. Mapa perceptual del grado de acuerdo de docentes en cuanto a si existen programas de reconocimiento de logros tanto individuales como grupales en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a docentes de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

En cuanto a los docentes, se observa que en Educación están muy en desacuerdo con que existan programas de reconocimiento. La misma opinión la tienen los docentes de Enfermería.

Gráfico 35. Distribución porcentual del personal administrativo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo en cuanto a si existen programas de reconocimiento de logros tanto individuales como grupales. Año 2007.

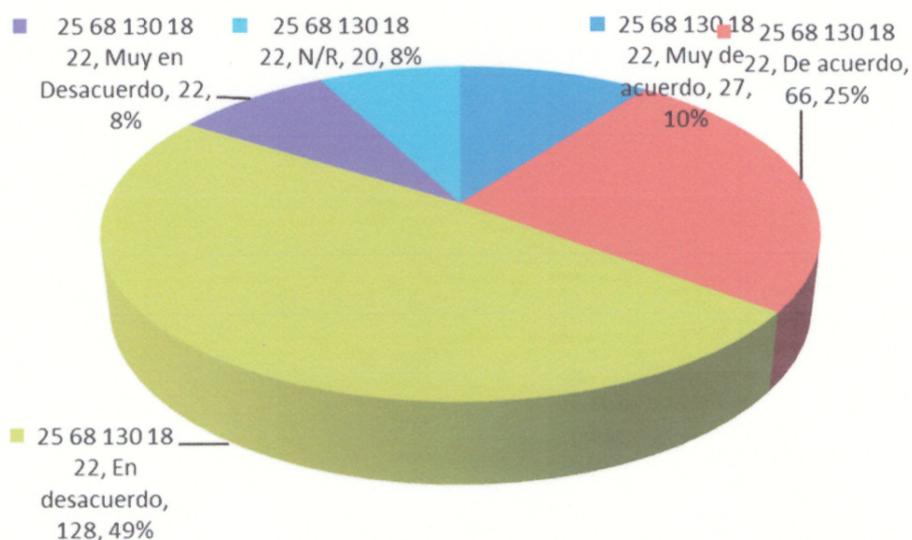


FUENTE: Cuestionario aplicado a administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí.2007.

Ahora bien en cuanto a si existen programas de reconocimiento de logros tanto individuales como grupales, el 35% de los administrativos piensan que tales reconocimientos existen de manera individual o grupal; no obstante, más del 50% están en desacuerdo o muy en desacuerdo.

Se observa que los administrativos de Empresa están en desacuerdo; los de Administración Pública, en desacuerdo; los de Educación, muy en desacuerdo y los de Empresa, en desacuerdo.

Gráfico 36. Distribución porcentual del personal docente de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo en cuanto a programas de reconocimiento de logros, tanto individuales como grupales. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a docentes de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

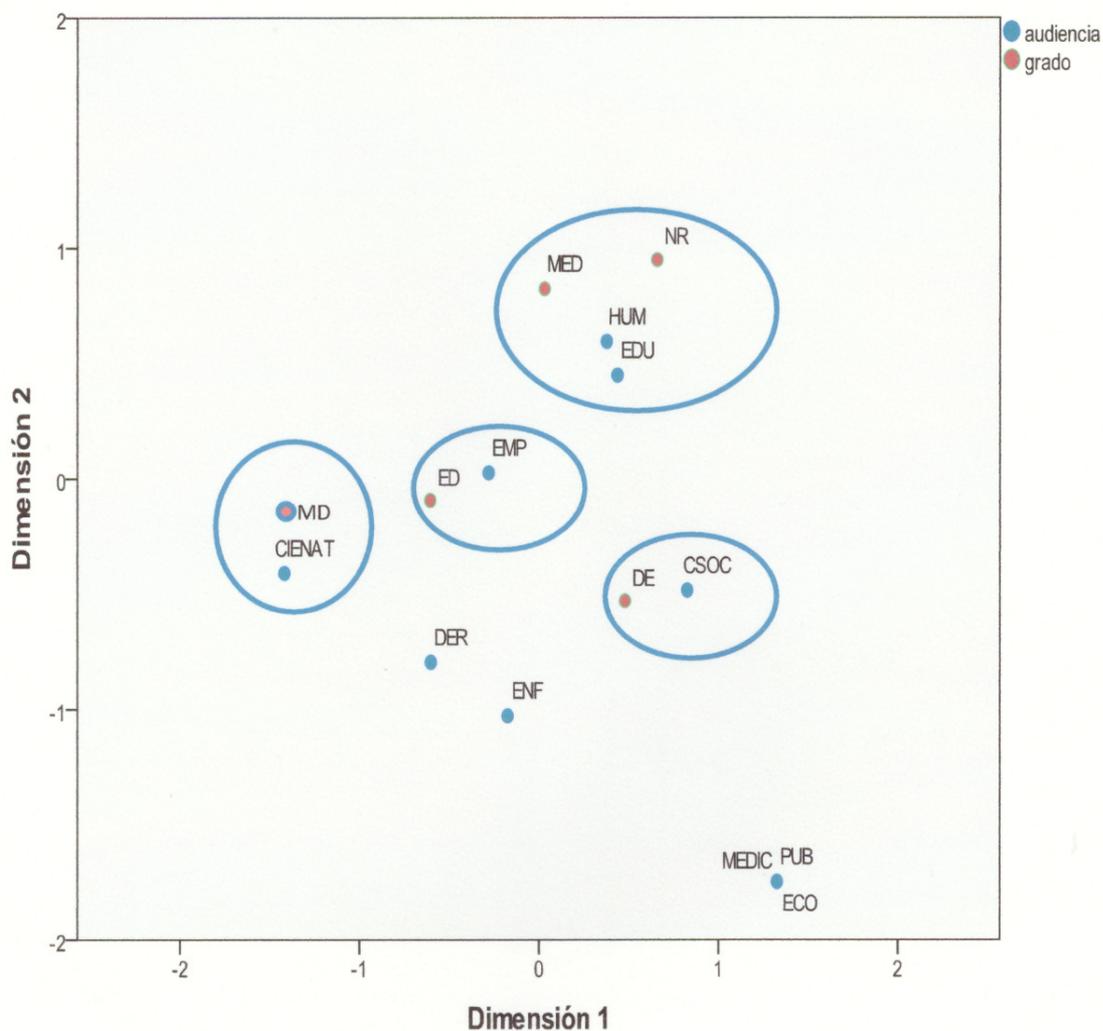
En relación con los programas de reconocimiento de logros tanto individuales o grupales, los docentes en general se mostraron en un 57% en desacuerdo y muy en desacuerdo, pero el 35% indicaron estar muy de acuerdo y de acuerdo. Esto permite concluir que el personal docente no considera que participen en programas de reconocimientos de logros.

CUADRO 15. GRADO DE ACUERDO SOBRE LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL EN CUANTO SI EXISTEN CALIDAD INSTITUCIONAL EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ, SEGÚN AUDIENCIAS. AÑO 2007.

AUDIENCIA	Calidad institucional				
	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	N/R
ADMINISTRATIVOS	11	27	16	7	10
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	5	10	9	4	3
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	0	1	0	0	0
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1	3	1	1	2
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	2	1	2	0	0
COMUNICACIÓN SOCIAL	0	3	1	0	1
DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	1	1	0	0	0
ECONOMÍA	0	1	0	0	0
ENFERMERÍA	0	1	1	0	0
HUMANIDADES	2	5	2	2	4
MEDICINA	0	1	0	0	0
PROFESORES	28	104	89	22	23
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	3	11	8	2	1
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	2	7	4	1	1
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	2	10	9	2	5
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	5	14	18	4	4
COMUNICACIÓN SOCIAL	0	6	5	0	0
DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	2	11	10	4	1
ECONOMÍA	7	15	10	2	4
ENFERMERÍA	1	3	3	0	0
HUMANIDADES	3	26	22	7	7
MEDICINA	3	1	0	0	0

FUENTE: Cuestionario aplicado a docentes y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí 2007.

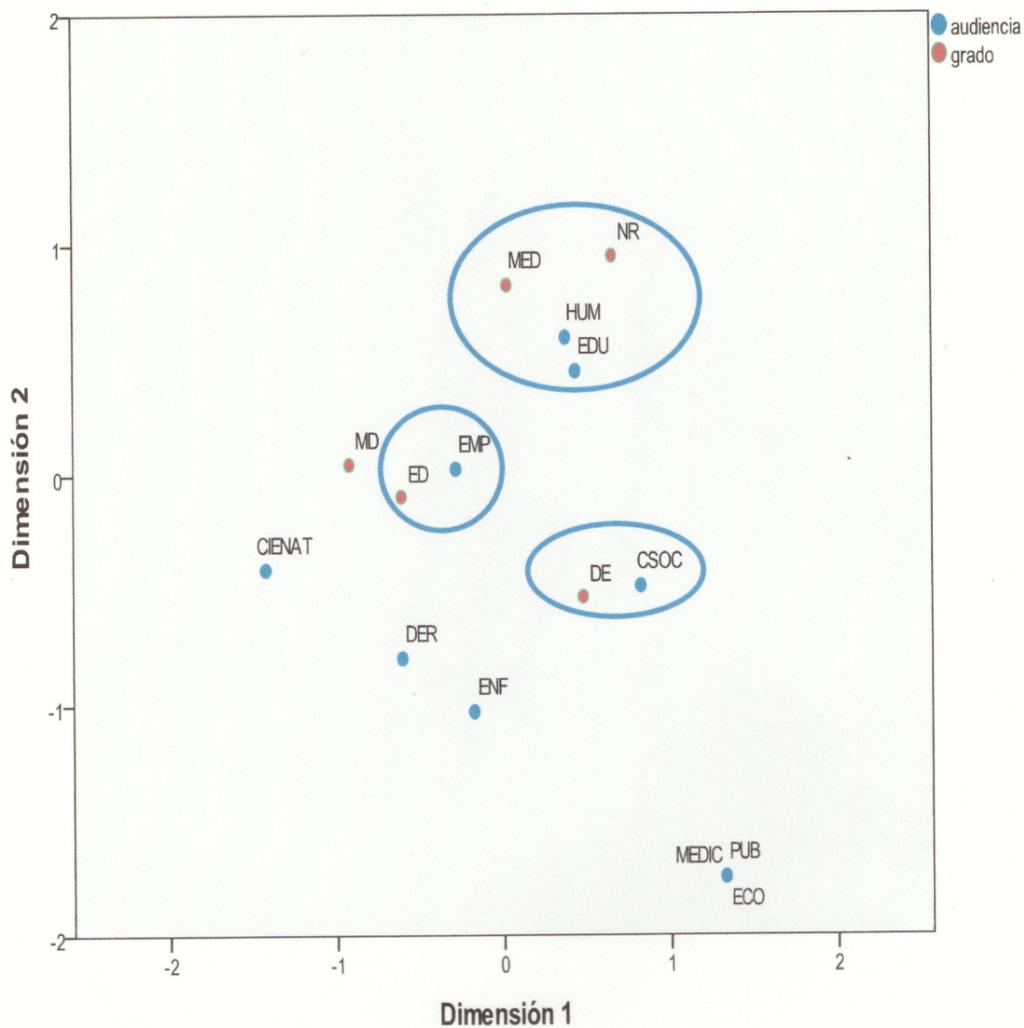
Gráfico 37. Mapa perceptual del grado de acuerdo de los administrativos en cuanto a si hay calidad institucional en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

Los administrativos de Humanidades y Educación manifiestan estar muy en desacuerdo con que hay calidad institucional y los de Empresas, en desacuerdo.

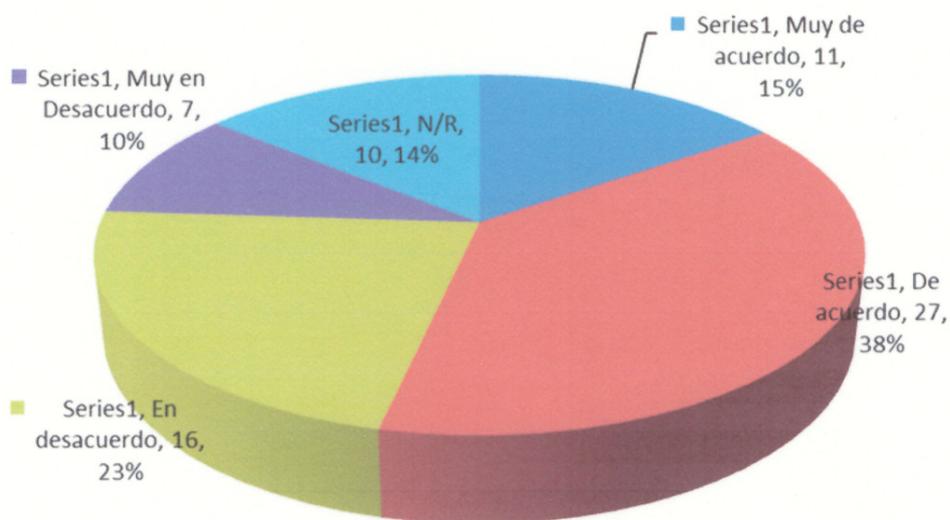
Gráfico 38. Mapa perceptual del grado de acuerdo de los docentes en cuanto a si hay calidad institucional en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a docentes de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

Los docentes de Humanidades y Educación están muy en desacuerdo respecto de que hay una calidad institucional en la Universidad.

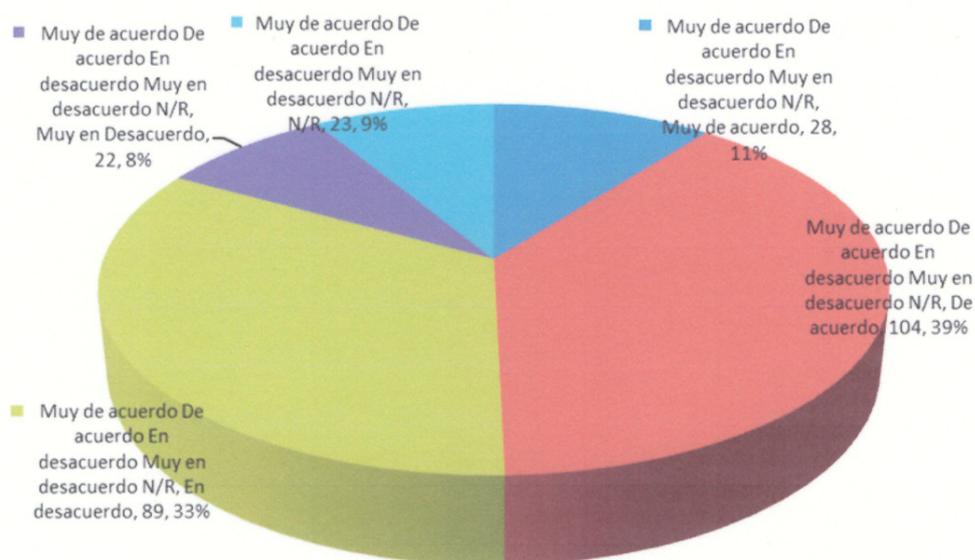
Gráfico 39. Distribución porcentual del personal administrativo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo en cuanto a si hay calidad institucional en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

En esta gráfica se observa la opinión de los administrativos en cuanto si hay calidad institucional. En este aspecto, el 53% de los están muy de acuerdo o de acuerdo con este aspecto; pero en particular los administrativos de Empresa están en desacuerdo en un 23%. Por otra parte, los de Humanidades y Educación están muy en desacuerdo. Cabe señalar que, caso contrario, los de Comunicación Social están de acuerdo en que sí hay calidad institucional.

Gráfico 40. Distribución porcentual del personal docente de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo en cuanto a si hay calidad institucional en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a docentes de la Universidad Autónoma de Chiriquí.2007.

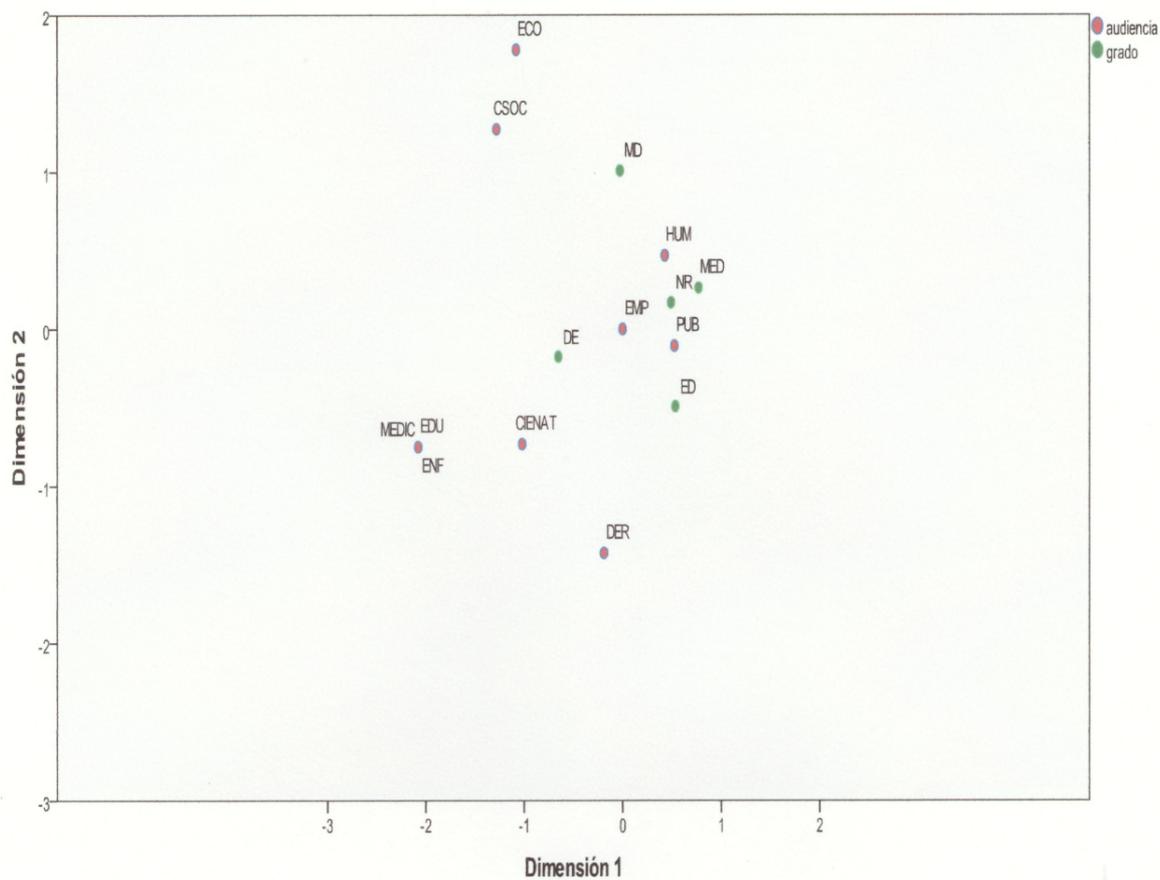
En esta gráfica se observa la opinión de los docentes en cuanto si hay calidad institucional. En este aspecto, el 50% de los están muy de acuerdo o de acuerdo con este aspecto; pero en particular los administrativos de Empresa están en desacuerdo en un 41%. Se aprecia que hay una división en cuanto a este criterio.

CUADRO16. GRADO DE ACUERDO SOBRE LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL EN CUANTO SI LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ POSEE POLÍTICAS DE CALIDAD, SEGÚN AUDIENCIAS. AÑO 2007.

Audiencias	Posee la institución políticas de calidad				
	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en Desacuerdo	N/R
ADMINISTRATIVOS	35	129	110	23	33
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	10	26	17	5	9
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	5	8	12	3	4
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	0	1	0	0	0
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	0	5	1	0	1
COMUNICACIÓN SOCIAL	2	3	0	0	0
DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	0	2	2	0	0
ECONOMÍA	1	1	0	0	0
ENFERMERÍA	0	1	0	0	0
HUMANIDADES	2	4	2	2	4
MEDICINA	0	1	0	0	0
PROFESORES	25	103	93	18	24
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	3	7	11	2	1
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	1	9	4	0	1
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	2	12	4	3	7
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	4	14	21	3	3
COMUNICACIÓN SOCIAL	0	5	6	0	0
DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	2	11	10	3	1
ECONOMÍA	6	16	10	1	4
ENFERMERÍA	1	4	2	0	0
HUMANIDADES	3	24	25	6	7
MEDICINA	3	1	0	0	0

FUENTE: Cuestionario aplicado a docentes y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

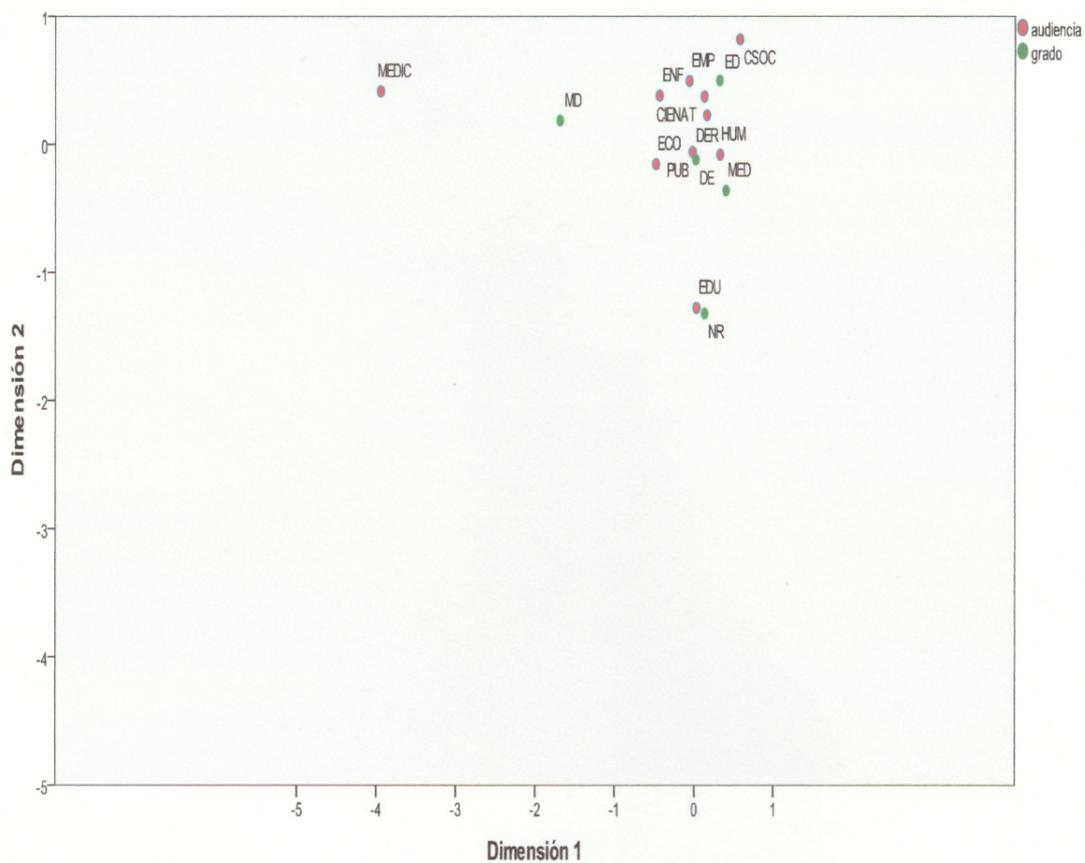
Gráfico 41. Mapa perceptual del grado de acuerdo de los administrativos en cuanto a si hay políticas de calidad en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

Los administrativos de la Facultad de Humanidades están totalmente en desacuerdo con que no hay políticas de calidad en la Universidad.

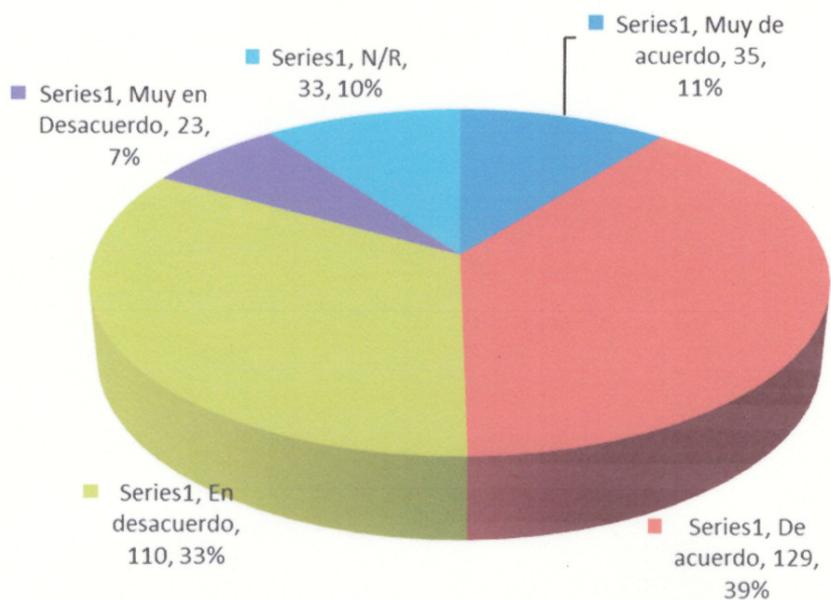
Gráfico 42. Mapa perceptual del grado de acuerdo de los docentes en cuanto a si hay políticas de calidad en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a docentes de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

Los docentes de la Facultad de Humanidades también están en desacuerdo en cuanto a que existen políticas de calidad en la Universidad.

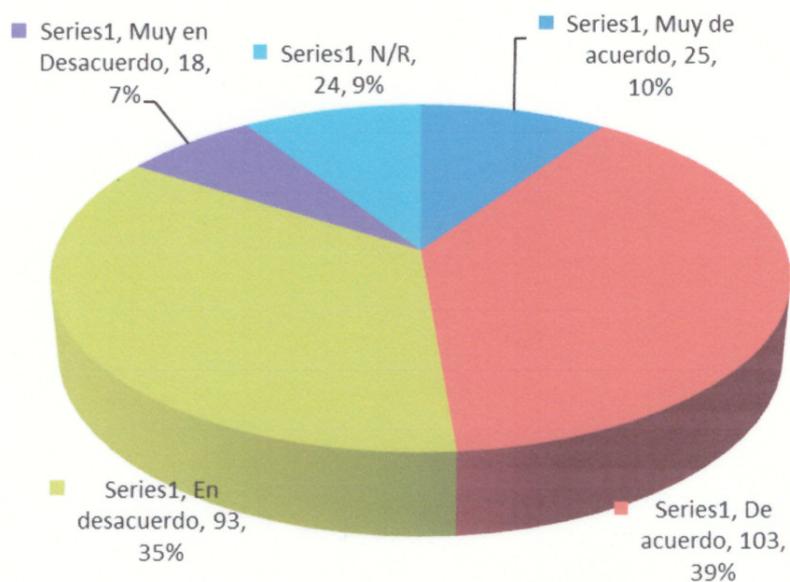
Gráfico 43. Distribución porcentual del personal administrativo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo en cuanto a si hay políticas de calidad en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí.2007.

En cuanto al aspecto de políticas de calidad, menos del 50% de administrativos están de acuerdo o muy de acuerdo. Los administrativos que más se acercan a esta posición son los de Empresa y Ciencias Naturales

Gráfico 44. Distribución porcentual del personal docente de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo en cuanto a si hay políticas de calidad en la Universidad Autónoma de Chiriquí, según audiencias. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a docentes y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí.2007.

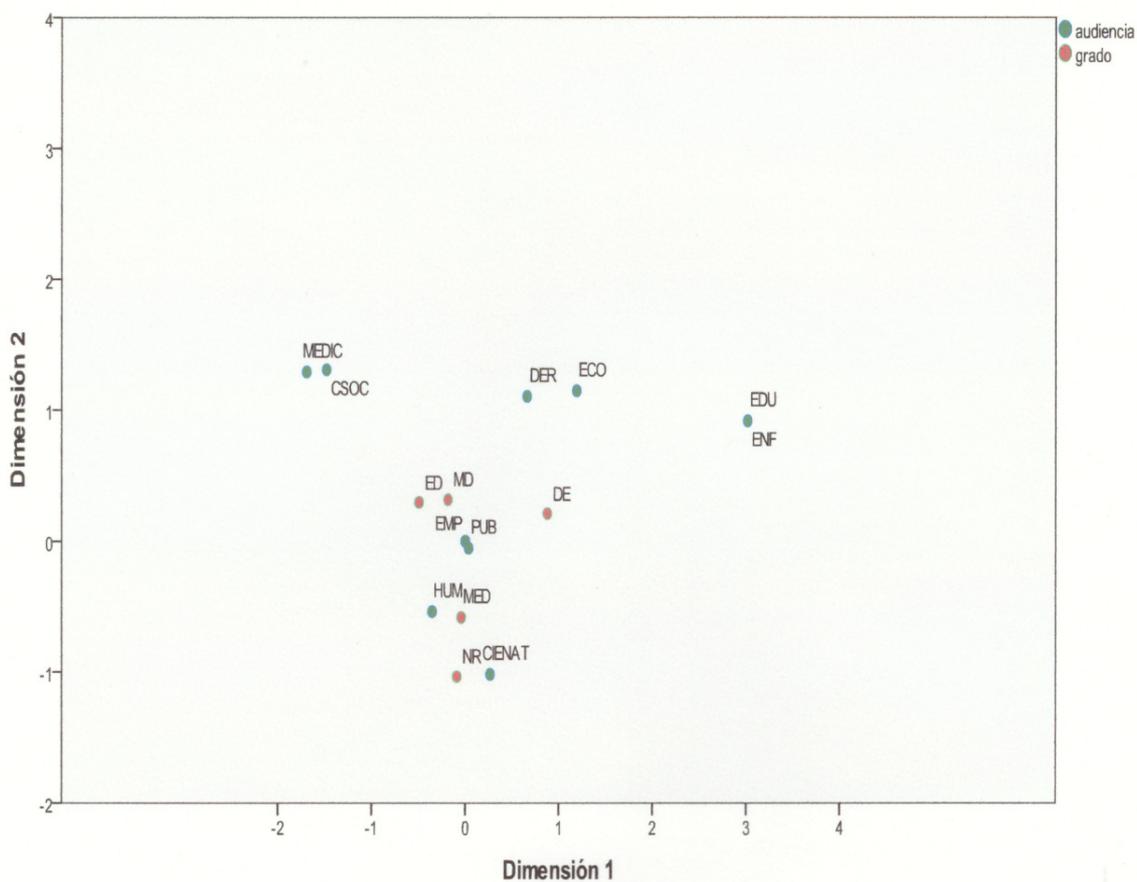
En cuanto al aspecto de políticas de calidad, menos del 50% de docentes están de acuerdo o muy de acuerdo. Los docentes que más se acercan a esta posición son los de Medicina, Humanidades, Derecho, Economía, Administración Pública.

CUADRO17. GRADO DE ACUERDO SOBRE LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL EN CUANTO SI SE REALIZAN ESTUDIOS DE MERCADO PARA DETERMINAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LA REGIÓN, SEGÚN AUDIENCIAS. AÑO 2007.

Audiencias	Se realizan estudios de mercado para determinar las necesidades y expectativas de la región				
	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en Desacuerdo	N/R
ADMINISTRATIVOS	32	82	137	47	16
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	8	17	25	9	8
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	4	8	11	6	3
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	0	1	0	0	0
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	0	2	2	1	2
COMUNICACIÓN SOCIAL	1	0	4	0	0
DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	0	2	2	0	0
ECONOMÍA	1	1	0	0	0
ENFERMERÍA	0	1	0	0	0
HUMANIDADES	2	2	5	2	3
MEDICINA	0	0	1	0	0
PROFESORES	24	65	112	38	24
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	3	9	8	3	1
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	2	4	5	2	2
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1	3	14	3	7
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	5	9	20	7	4
COMUNICACIÓN SOCIAL	0	2	8	1	0
DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	1	9	11	5	1
ECONOMÍA	6	10	13	5	3
ENFERMERÍA	1	1	4	1	0
HUMANIDADES	2	17	29	11	6
MEDICINA	3	1	0	0	0

FUENTE: Cuestionario aplicado a profesores y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí.2007.

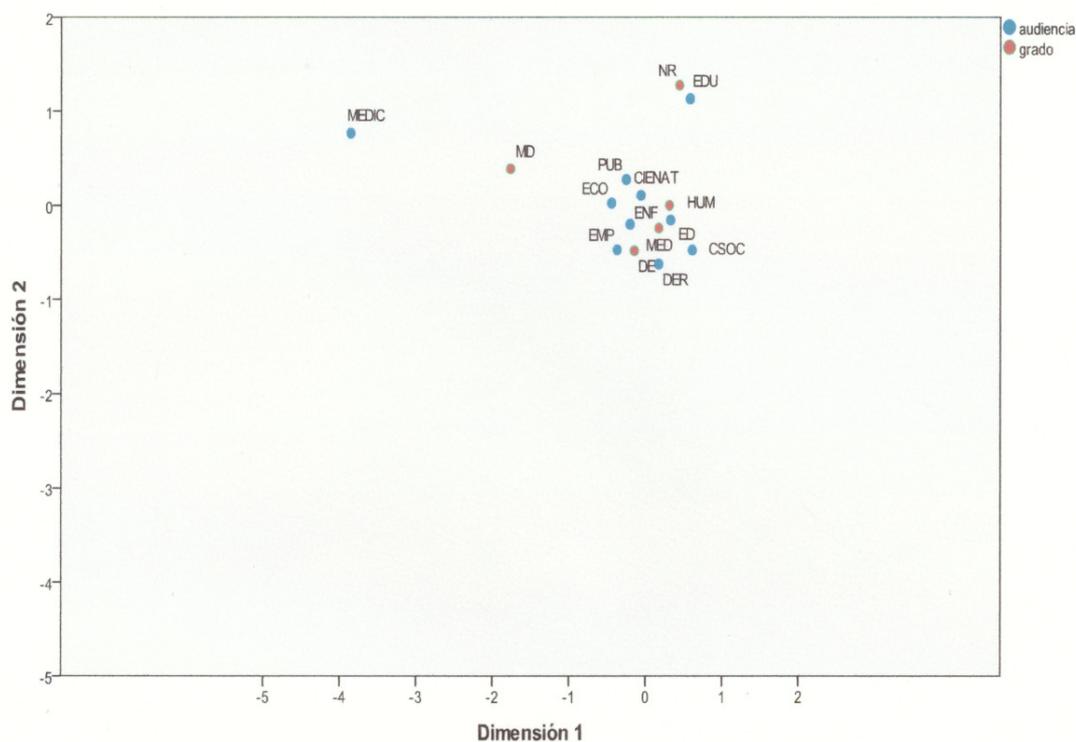
Gráfico 45. Mapa perceptual del grado de acuerdo de los administrativos en cuanto a si se realizan estudios de mercado para determinar las necesidades y expectativas de la región, según audiencias. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

Los administrativos de la Facultad de Humanidades marcaron estar muy en desacuerdo con que se realizan estudios de mercado para determinar las necesidades y expectativas de la región.

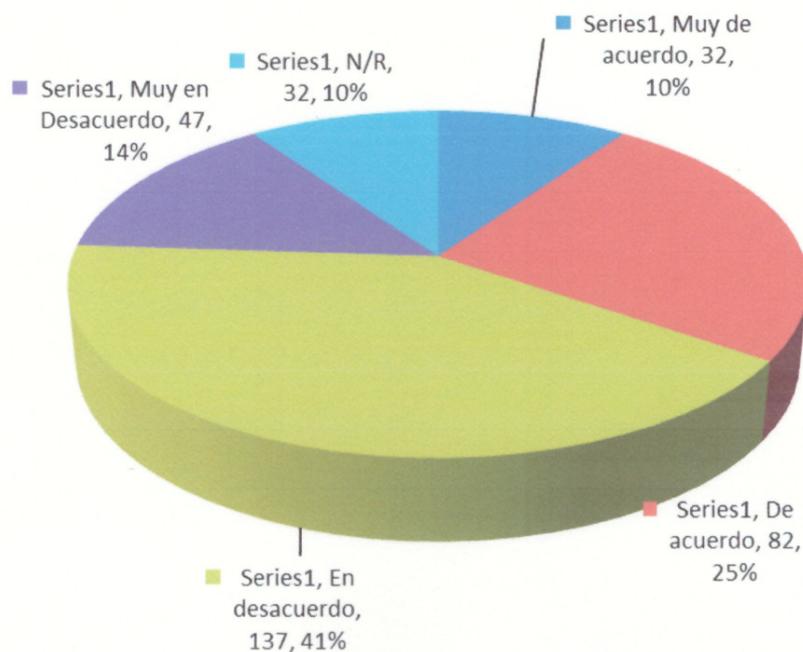
Gráfico 46. Mapa perceptual del grado de acuerdo de los docentes en cuanto a si se realizan estudios de mercado para determinar las necesidades y expectativas de la región, según audiencias. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a docentes de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

Los docentes de Enfermería y Empresas tienen una asociación fuerte con el grado muy en desacuerdo para el aspecto de si se realizan estudios de mercado tendientes a determinar las necesidades y expectativas de la región.

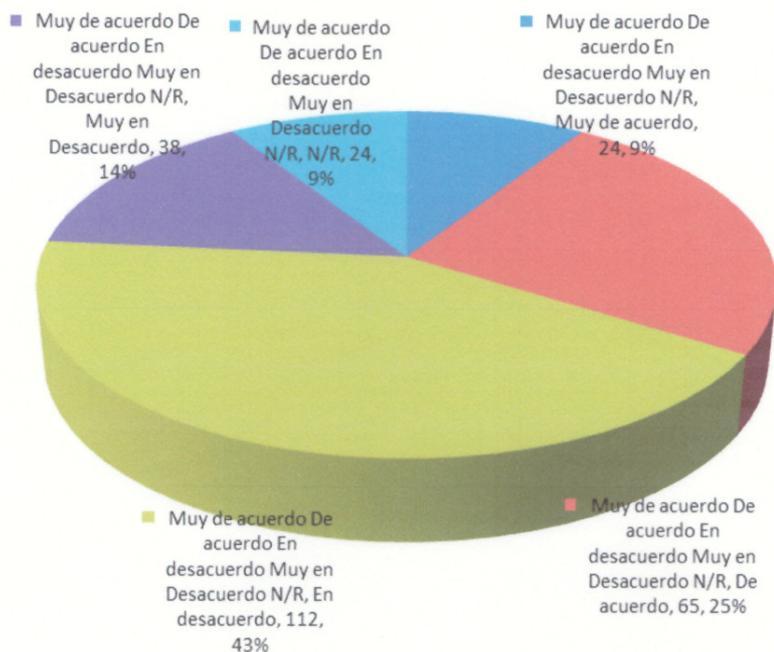
Gráfico 47. Distribución porcentual del personal administrativo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo en cuanto a si se realizan estudios de mercado para determinar las necesidades y expectativas de la región, según audiencias. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí. 2007.

El 35% de los encuestados administrativos, están de acuerdo o muy de acuerdo con este aspecto, el cual conduce a una profunda reflexión; pues si no hay una adecuada promoción y estudio de mercado, no se podrá saber qué necesita el mercado laboral. Los administrativos de Empresas y Pública opinan así en particular.

Gráfico 48. Distribución porcentual del personal docente de la Universidad Autónoma de Chiriquí, según el grado de acuerdo en cuanto a si se realizan estudios de mercado para determinar las necesidades y expectativas de la región, según audiencias. Año 2007.



FUENTE: Cuestionario aplicado a docentes de la Universidad Autónoma de Chiriquí.2007.

El 34% de los docentes encuestados, están de acuerdo o muy de acuerdo con este aspecto, el cual conduce a una profunda reflexión; pues si no hay una adecuada promoción y estudio de mercado, no se podrá saber qué necesita el mercado laboral. Los docentes de Ciencias Sociales opinan así en particular.

4.3. INSTRUMENTO No. 3 CUESTIONARIO

4.3.1 VARIABLE No. 6 CALIDAD INSTITUCIONAL.

El instrumento No. 3 es un cuestionario dirigido a estudiantes del último año de la carrera de las diferentes facultades, con el objetivo de obtener información sobre la variable "Calidad institucional". Esta variable contenía seis indicadores y un total de 24 reactivos, distribuidos de la siguiente manera: Para el indicador "Percepción sobre el plan de estudio", se asignaron dos ítems; para el indicador "Proceso de enseñanza-aprendizaje", nueve; en relación con el indicador "Servicio de apoyo al estudiante", cinco; para lo relativo al "desempeño del profesorado", dos; para el indicador "Infraestructura y equipamiento", tres y, finalmente, para el indicador "Extensión y vinculación con el entorno", tres ítems.

4.3.2 INDICADOR No. 1. PERCEPCIÓN SOBRE EL PLAN DE ESTUDIO

En lo referente al indicador "Percepción sobre el Plan de estudio", el 83% de los encuestados estuvo muy de acuerdo y de acuerdo, lo que indica que los estudiantes conocen el plan de estudio de sus respectivas carreras. (Ver cuadro 19 y gráfico 49).

CUADRO 18. INDICADORES PARA MEDIR LA VARIABLE CALIDAD INSTITUCIONAL

No.	INDICADORES	ITEM
1°	Percepción sobre el plan de estudio	2
2°	Proceso de enseñanza y aprendizaje	9
3°	Servicio de apoyo al estudiante	5
4°	Desempeño del profesorado	2
5°	Infraestructura y equipamiento	3
6°	Extensión y vinculación con el entorno	3

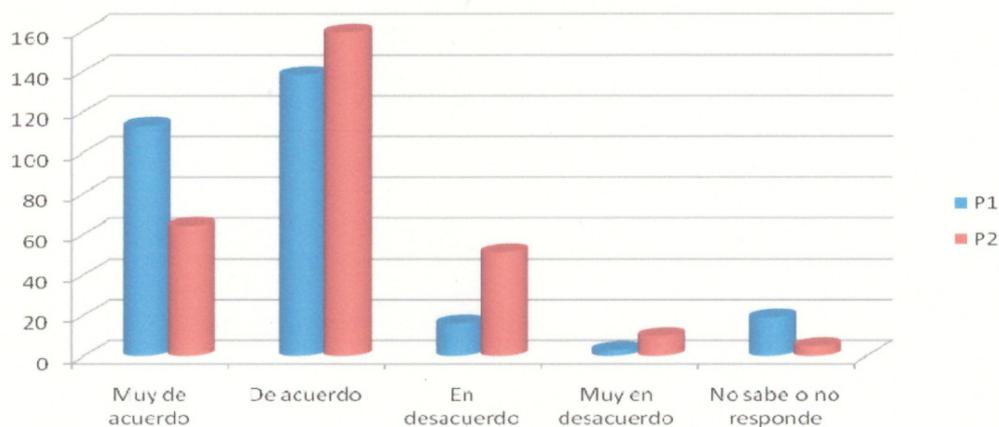
FUENTE: Instrumento No. 3 cuestionario dirigido a estudiantes del último año de la carrera.

CUADRO 19. PERCEPCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS SOBRE LOS PLANES DE ESTUDIOS DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ. AÑO 2007.

PERCEPCIÓN	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	No sabe o no responde
TOTALES	89	149	34	7	24
P1	113	138	16	3	19
P2	64	159	51	10	5

FUENTE: Instrumento No. 3, cuestionario dirigido a estudiantes del último año de la carrera UNACHI 2007.

Gráfico 49. Distribución porcentual de los entrevistados sobre su percepción de los planes de estudios de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Año 2007.



FUENTE: Instrumento No. 3, cuestionario dirigido a estudiantes del último año de la carrera UNACHI 2007.

La percepción de los entrevistados sobre los planes de estudio es estar muy de acuerdo o de acuerdo sobre este aspecto. Esto quiere decir que no hay posición negativa con respecto a los planes de estudio.

4.3.3. INDICADOR No. 2 PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

En cuanto a este indicador, que se refiere al proceso de enseñanza aprendizaje, el 64% de los encuestados respondió a las alternativas muy de acuerdo y de acuerdo, lo que refleja que sí hay un conocimiento sobre los planes, procedimientos y recursos para la facilitación del proceso de aprendizaje. Es importante señalar aquí que respecto de los ítems 5, 6 y 10, no hubo consenso en las facultades. Particularmente, en el ítem 10, que pregunta si existe una relación entre la teoría y la práctica, se presentó discrepancia en los resultados de las facultades de Medicina, Derecho y Ciencias Políticas, en donde las respuestas fueron contradictorias.

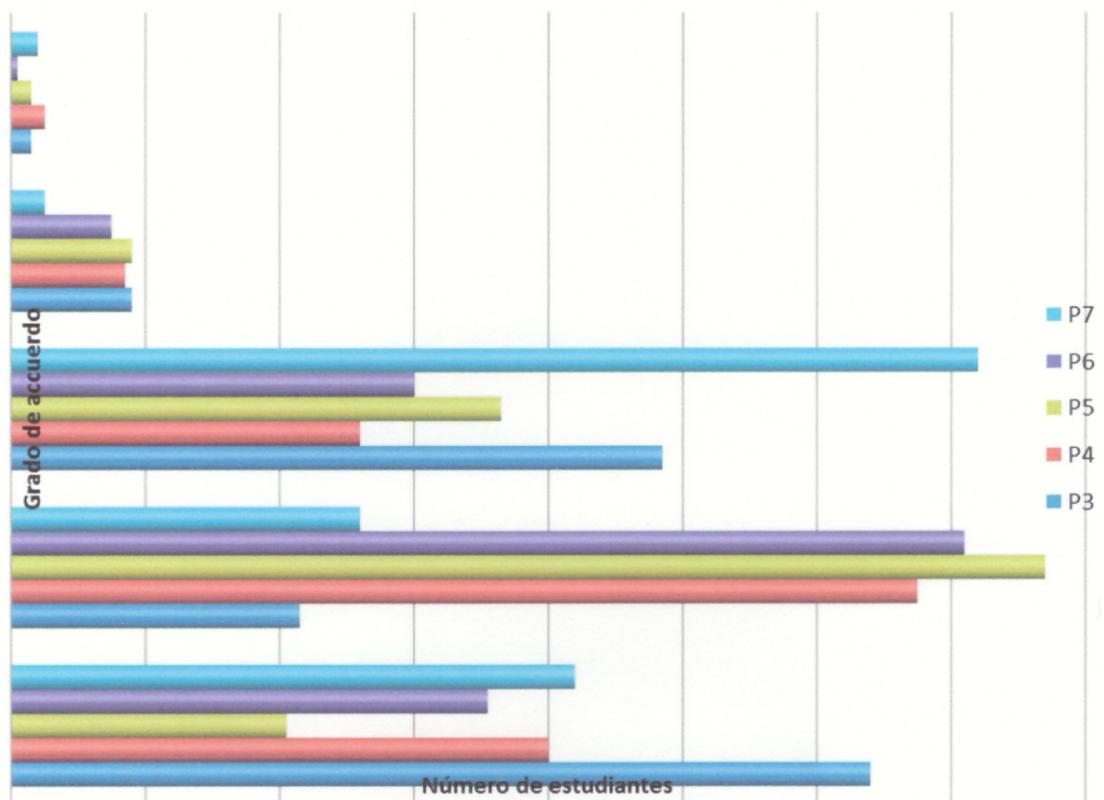
CUADRO 20. PERCEPCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS SOBRE EL PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE, UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ. AÑO 2007.

INDICADOR Nº 2	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	No sabe o no responde
TOTALES	74	112	87	13	4
P3	128	43	97	18	3
P4	80	135	52	17	5
P5	41	154	73	18	3
P6	71	142	60	15	1
P7	84	52	144	5	4
P8	66	157	50	10	6
P9	85	41	153	8	2
P10	58	136	80	13	2
P11	49	146	71	15	8

Fuente: Instrumento No.3 cuestionario dirigido a estudiantes del último año de la carrera UNACHI. 2007.

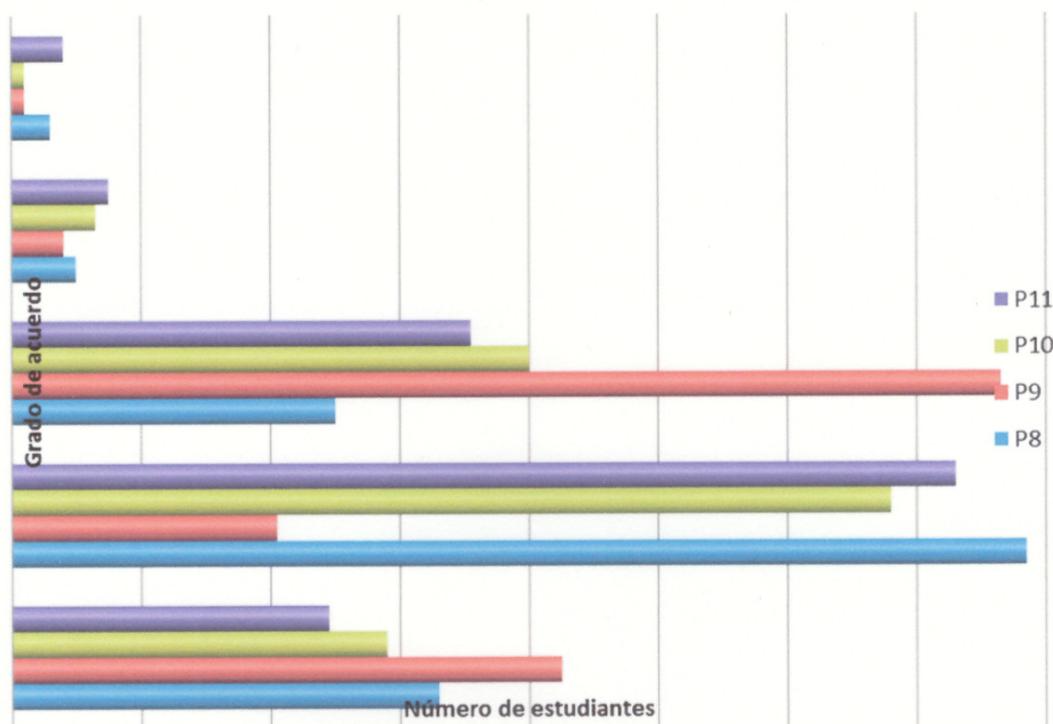
En cuanto al proceso de enseñanza y aprendizaje, es evidente que los estudiantes están de acuerdo con los ítems 7 y 9, de manera significativa.

Gráfico 50. Distribución porcentual de los entrevistados sobre su percepción sobre el proceso de enseñanza y aprendizaje de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Año 2007.



FUENTE: Instrumento No.3 cuestionario dirigido a estudiantes del último año de la carrera. UNACHI, 2007.

Gráfico 51. Distribución porcentual de los entrevistados sobre su percepción sobre el proceso de enseñanza y aprendizaje de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Año 2007.



FUENTE: Instrumento No.3, cuestionario dirigido a estudiantes del último año de la carrera. UNACHI, 2007.

4.3.3.1 SERVICIO DE APOYO AL ESTUDIANTE

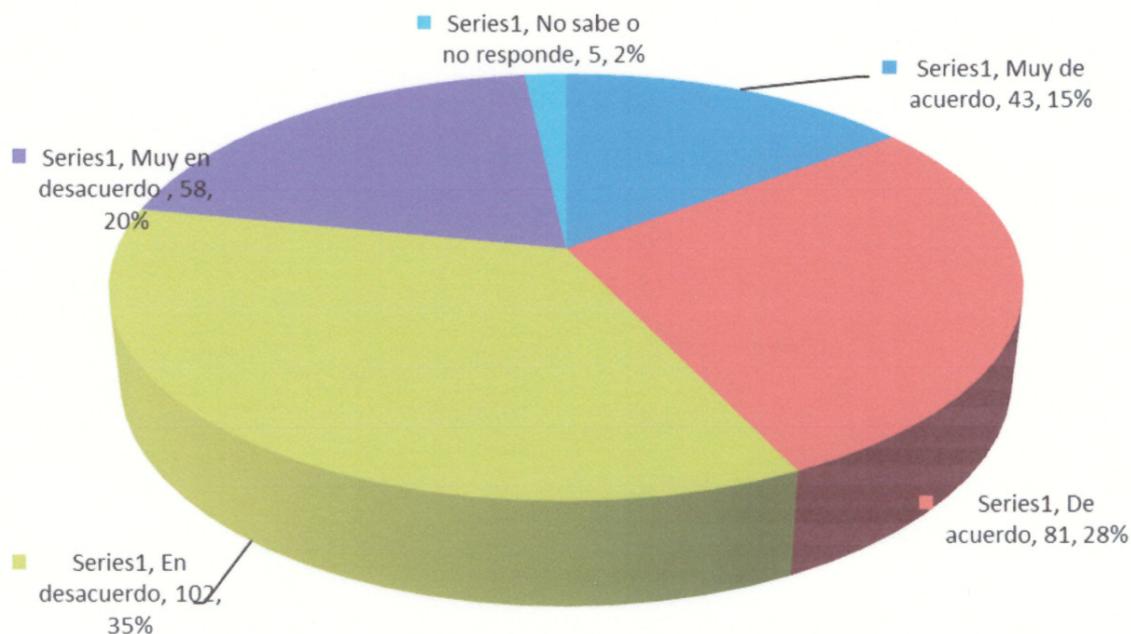
En el indicador No. 3, que se refiere a los servicios de apoyo al estudiante, el 52% de los estudiantes seleccionaron las opciones "en desacuerdo" y "muy en desacuerdo". Es necesario resaltar que la mayoría de los reactivos de este indicador recibieron una selección desfavorable. En este aspecto se destaca el ítem No.12, que se refiere a los servicios de orientación académica al estudiantado, en el cual el 81% de los consultados dieron una opinión desfavorable. De igual forma, en cuanto al ítem No. 16, que solicita opinión de los servicios estudiantiles, el 65% de los encuestados respondieron desfavorablemente.

CUADRO 21. PERCEPCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS SOBRE SI RECIBEN OPORTUNAMENTE SERVICIOS DE ORIENTACIÓN ACADÉMICA ANTES DEL INGRESO Y DURANTE SU PERMANENCIA EN LOS ESTUDIOS. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ. AÑO 2007.

Recibe servicios de orientación	No	%
Total	289	100
Muy de acuerdo	43	14.9
De acuerdo	81	28.0
En desacuerdo	102	35.3
Muy en desacuerdo	58	20.1
No sabe o no responde	5	1.7

Fuente: Instrumento No.4 cuestionario dirigido a estudiantes del último año de la carrera UNACHI 2007.

Gráfico 52. Percepción de los entrevistados sobre si recibe oportunamente servicios de orientación académica antes del ingreso y durante su permanencia en los estudios Universidad Autónoma de Chiriquí. Año 2007.



FUENTE: Instrumento No.4 cuestionario dirigido a estudiantes del último año de la carrera. UNACHI, 2007.

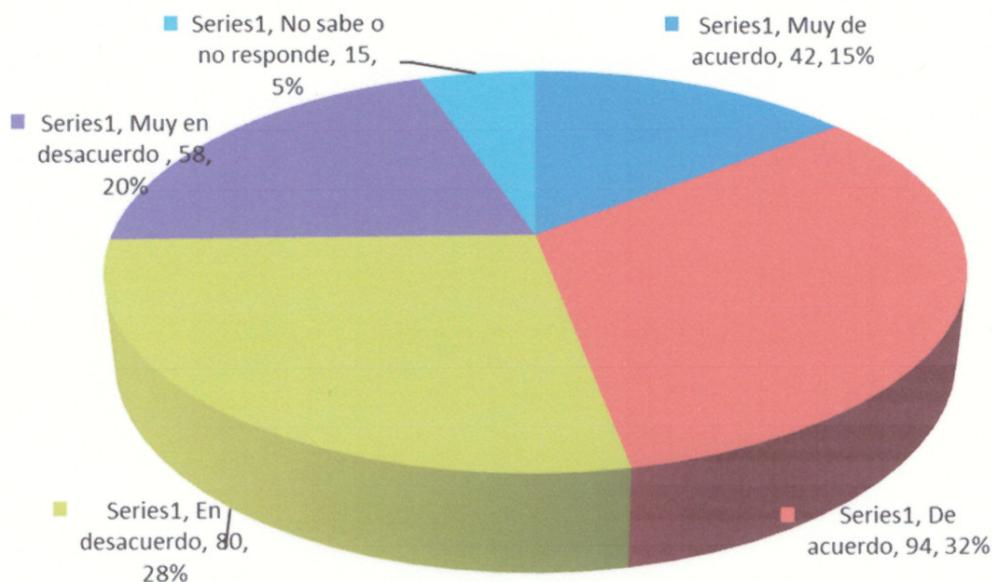
Como se observa en la gráfica 52, el 35% y 20%, que totalizan 55% de los estudiantes, están en desacuerdo o muy en desacuerdo en cuanto a recibir oportunamente servicios de orientación académica antes del ingreso y durante su permanencia en los estudios. Sólo el 43% de los estudiantes manifestaron estar muy de acuerdo o de acuerdo. Esto indica que se debe trabajar más en este aspecto en la Universidad.

CUADRO 22. PERCEPCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS SOBRE SI LOS SERVICIOS QUE OFRECEN ASUNTOS ESTUDIANTILES AYUDAN REALMENTE A ATENDER NECESIDADES Y EVENTUALIDADES PERSONALES DE LA CARRERA EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ. AÑO 2007.

Los servicios ayudan	No.	%
Total	289	100
Muy de acuerdo	42	14.5
De acuerdo	94	32.5
En desacuerdo	80	27.7
Muy en desacuerdo	58	20.1
No sabe o no responde	15	5.2

FUENTE: Instrumento No.4 cuestionario dirigido a estudiantes del último año de la carrera. UNACHI, 2007.

Gráfico 53. Percepción de los entrevistados sobre si lo que ofrece asuntos estudiantiles ayuda realmente a atender necesidades y eventualidades personales de la carrera en la Universidad Autónoma de Chiriquí. Año 2007.



FUENTE: Instrumento No.4 cuestionario dirigido a estudiantes del último año de la carrera UNACHI 2007.

Según la percepción de los entrevistados sobre si lo que ofrece asuntos estudiantiles ayuda realmente a atender necesidades y eventualidades personales de la carrera a la que pertenecen, se observa que los estudiantes tienen una posición en desacuerdo o muy en desacuerdo en un 48%, contra 47% que se encuentran entre muy de acuerdo o de acuerdo. Estos resultados son indicadores de que hay un aspecto más que atender, para que las necesidades personales de las carreras sean suplidas y los estudiantes se sientan

satisfechos.

4.3.4 INDICADOR No.4 DESEMPEÑO DEL PROFESORADO

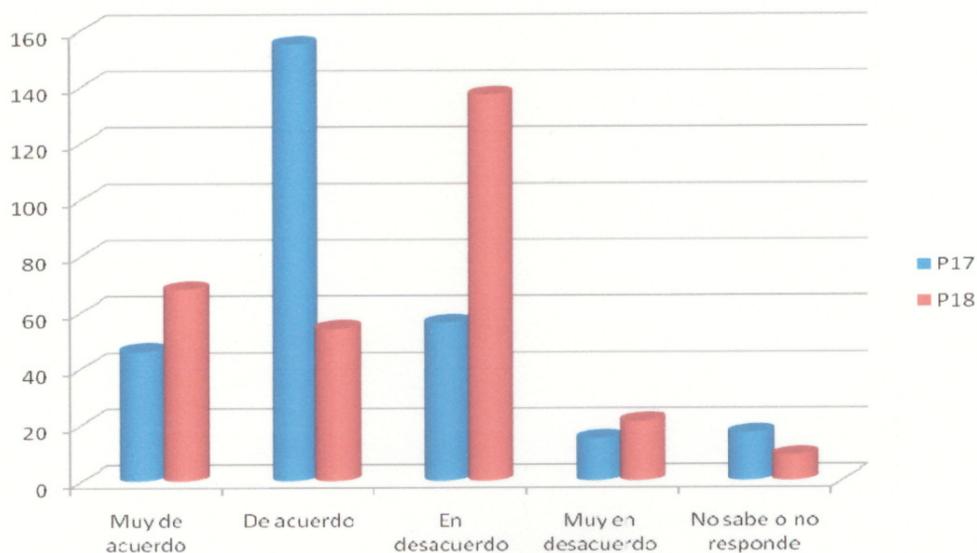
Respecto del indicador No. 4 de la variable "Calidad institucional", que se refiere al desempeño del profesorado, el 56% de los estudiantes escogieron las opciones "muy de acuerdo" y "de acuerdo". En este indicador, las respuestas de los estudiantes fueron muy consistentes con las alternativas antes mencionadas, lo que demuestra el reconocimiento de la calidad profesional del profesorado.

CUADRO 23. PERCEPCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS SOBRE EL DESEMPEÑO DEL PROFESORADO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ. AÑO 2007.

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	No sabe o no responde
TOTALES	57	105	97	18	13
P17	46	155	56	15	17
P18	68	54	137	21	9

FUENTE: Instrumento No.4 cuestionario dirigido a estudiantes del último año de la carrera UNACHI 2007.

Gráfico 54. Percepción de los entrevistados sobre el desempeño del profesorado de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Año 2007.



FUENTE: Instrumento No.4 cuestionario dirigido a estudiantes del último año de la carrera. UNACHI, 2007.

Como se puede observar en el gráfico 54, la percepción del entrevistado sobre el desempeño del profesorado de la Universidad, se muestra en dudas sobre el ítem 18; pues el porcentaje de estudiantes que está en desacuerdo es más alto, con respecto al desempeño del docente.

4.3.5. INDICADOR No. 5 INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

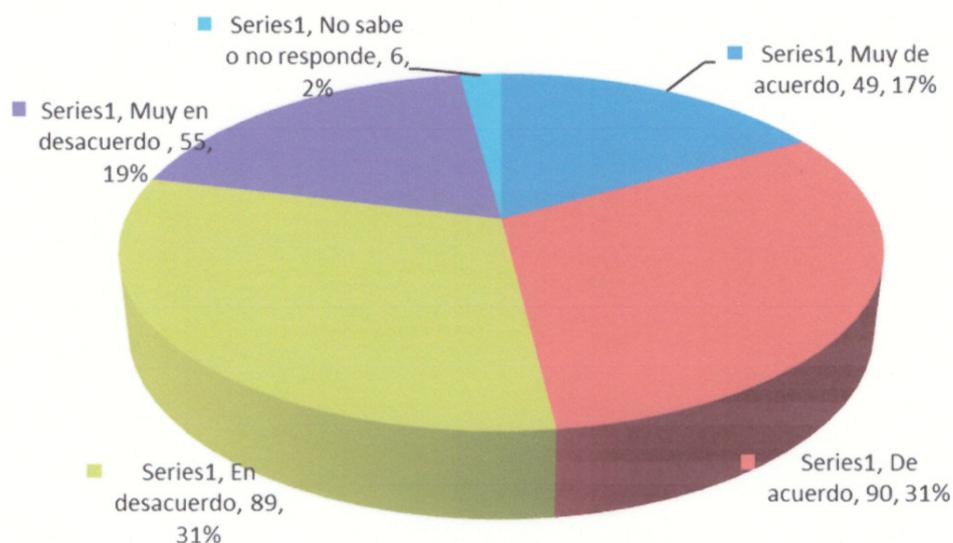
En lo relativo a la infraestructura y equipamiento, se midió con tres reactivos, a los cuales el 46% de los encuestados respondieron "muy de acuerdo" y "de acuerdo", en tanto que el 51% de los consultados se mostraron "en desacuerdo" y "muy en desacuerdo". Es prudente comentar que los tres reactivos recibieron una opinión desfavorable, lo cual nos indica la necesidad de revisar, actualizar los talleres, laboratorios y equipo tecnológico. En el ítem N^o. 20, cuya pregunta se refiere a si existen talleres y laboratorio según las necesidades, el 69% de los estudiantes respondieron desfavorablemente.

CUADRO 24. PERCEPCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS SOBRE SI DISPONE DE AULAS TALLERES Y LABORATORIOS SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS DE LA CARRERA DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ. AÑO 2007.

Se dispone de aulas	No.	%
Total	289	100
Muy de acuerdo	49	17.0
De acuerdo	90	31.1
En desacuerdo	89	30.8
Muy en desacuerdo	55	19.0
No sabe o no responde	6	2.1

FUENTE: Instrumento No.4 Cuestionario dirigido a estudiantes del último año de la carrera. UNACHI, 2007.

Gráfico 55. Percepción de los entrevistados sobre si se dispone de aulas talleres y laboratorios según los requerimientos de la carrera de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Año 2007.



FUENTE: Instrumento No.4 Cuestionario dirigido a estudiantes del último año de la carrera. UNACHI, 2007.

En la gráfica 54, se refleja la opinión de los estudiantes sobre la infraestructura. Allí se observa que el 48% de los estudiantes están de acuerdo o muy de acuerdo con que la Universidad, cuenta con aulas y talleres, laboratorios adecuados para impartir clases, contra un 50% que están muy en desacuerdo o en desacuerdo con este aspecto.

En síntesis, se puede considerar que la variable "Calidad institucional" desde la perspectiva de los alumnos graduandos tuvo un comportamiento favorable, antes citado; porque el 57% así lo expresa.

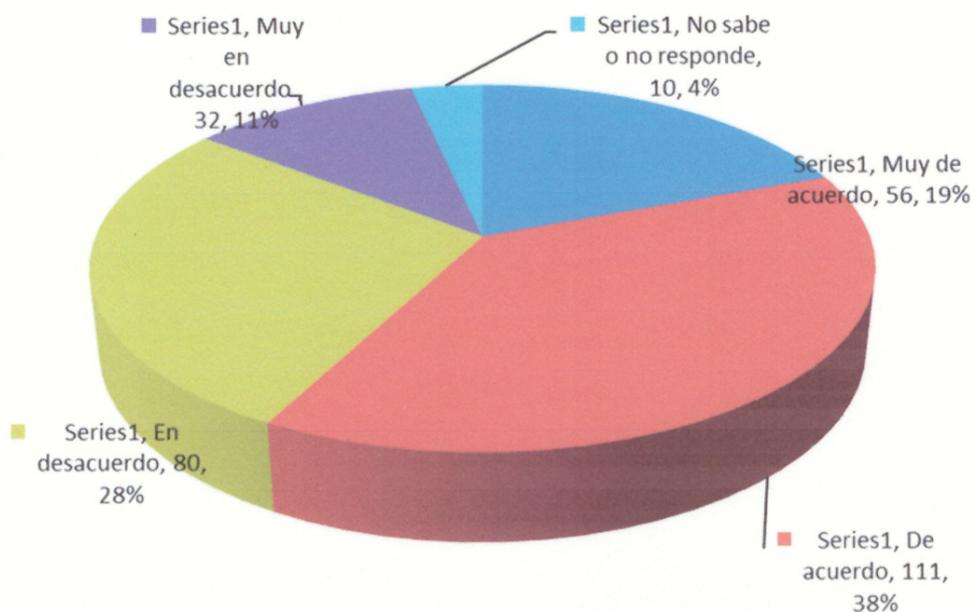
Es importante destacar que existen aspectos de la calidad institucional que requieren de mayor esfuerzo y atención por parte de la administración. Entre ellos se destaca los servicios de apoyo al estudiante, el mejoramiento de la infraestructura y de los laboratorios y, finalmente, una mayor vinculación con su entorno sociocultural.

CUADRO 25. PERCEPCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS SOBRE LA CALIDAD INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ. AÑO 2007.

Calidad institucional	No	%
Total	289	100
Muy de acuerdo	56	19.4
De acuerdo	111	38.4
En desacuerdo	80	27.7
Muy en desacuerdo	32	11.1
No sabe o no responde	10	3.5

FUENTE: Instrumento No.4 cuestionario dirigido a estudiantes del último año de la carrera. UNACHI, 2007.

Gráfico 56. Percepción de los entrevistados sobre la calidad institucional de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Año 2007.



FUENTE: Instrumento No.4 cuestionario dirigido a estudiantes del último año de la carrera. UNACHI, 2007.

En lo referente a este aspecto, se observa que el 57% está muy de acuerdo o de acuerdo con respecto a la calidad institucional, contra un 39% que está muy en desacuerdo con este aspecto. La calidad institucional es un aspecto por evaluar para tomar decisiones de inversión, por lo cual hay que tomarla muy en serio.

4.4 Análisis e interpretación de los cuadros de la calidad institucional de la UNACHI

La calidad institucional fue medida en seis aspectos, dentro de los cuales se puede mencionar el plan de estudio, el proceso de enseñanza y aprendizaje, servicios de apoyo al estudiante, profesorado, infraestructura, equipamiento, extensión y vinculación con el entorno. Este análisis estará basado en cada uno de estos aspectos, de acuerdo con variables como sexo, turno y la facultad a que pertenece el estudiante.

4.5 Percepción sobre el Plan de Estudio

El ítem “¿Conoce usted el perfil de la carrera que cursa y debe alcanzar?”, la mayoría de los hombres y de las mujeres están de acuerdo o muy de acuerdo con esta opción. Tampoco muestran diferencia de opinión con respecto al turno que tiene el estudiante, ya sea matutino, vespertino o nocturno. De acuerdo con la facultad a que pertenece el estudiante, se puede notar que los estudiantes de Administración Pública en un 23.1% están en desacuerdo con esta alternativa; por el contrario, el resto de los estudiantes de otras carreras marcan, en su mayoría, muy de acuerdo o de acuerdo.

Sobre el aspecto “¿Considera usted que el plan de estudio de la carrera que cursa le permite alcanzar los saberes?”, el 19.4% de las jóvenes están en desacuerdo, mientras que sólo el 7.1% de los varones piensan igual. También se observa que el 26.3% de los estudiantes de la jornada nocturna y el 15.8% de los del turno matutino están en desacuerdo con este ítem. Si se analiza la respuesta de los estudiantes de acuerdo con la facultad a que pertenece, se advierte que el 31.3% de los estudiantes de Economía y 29% de los estudiantes de Derecho están en desacuerdo con este aspecto del plan de estudio.

4.6 Proceso de Enseñanza y Aprendizaje

El aspecto referente a si reciben el plan de trabajo de cada asignatura en el inicio del semestre, tuvo la siguiente respuesta: 22.2% de las muchachas y el 10,7% de los muchachos están en desacuerdo con esta alternativa. Los estudiantes del turno matutino, en un 26.3%, consideran que no reciben el plan, mientras que el 10.5% de los del turno nocturno así lo conciben.. De los estudiantes de Derecho, un 38.7% afirmaron que no reciben el plan, igual que el 15% y el 13% de los estudiantes de Administración Pública y Economía, respectivamente.

Si se evalúa la alternativa: "¿Considera usted que a lo largo de la carrera se le ofrecen diversas experiencias de aprendizaje, tanto en nivel teórico como práctico?", se observan los porcentajes significativos en las respuesta de jóvenes, con un 23.6%; en los estudiantes del período matutino, con un 34% y nocturno, 37%, y en los estudiantes de Derecho y Economía, con porcentajes de 50% y 30%, respectivamente. En cuanto a si los recursos y medios de aprendizaje con que cuenta la carrera favorecen diversas experiencias y aprendizajes, se observa que el 30.6% de las muchachas y el 14.3% de los muchachos están en desacuerdo con este ítem; por otro lado, el 26.3%, 25% y el 26.3% de los estudiantes de los turnos diurno, vespertino y nocturno están en desacuerdo de este aspecto. También hay porcentajes significativo en cada una de las carreras de las facultades que conforman la UNACHI.

La experiencia de aprendizaje que vive el estudiante a lo largo de la carrera lo acerca al mundo laboral de la profesión que ejercerá. Aquí hay algo significativo: Los estudiante de Derecho en un 41.9% están en desacuerdo con este aspecto; así como el 25% de los de Economía; el 15.4% de los estudiantes de Administración Pública. Por otro lado, el 26.3% de los estudiantes del turno nocturno y el 24.6% del turno matutino afirman no estar de acuerdo con las experiencias recibidas. Entre un 15% y 24% de los jóvenes de ambos sexos están en desacuerdo con esta opción.

El proceso de aprendizaje se vincula con experiencias de investigación. En este aspecto, el 36.8% de los estudiantes nocturnos y el 22.8% de los matutinos están en desacuerdo; luego, el 26.4% de las jóvenes y el 14.3% de los varones opinan igual. Por otra

parte, el 37.5% de los estudiantes de la Facultad de economía, el 29% de los de Derecho y el 30.8% de los de Administración Pública piensan de manera semejante.

El sistema de evaluación de los aprendizajes empleado en la carrera les ha facilitado conocer sus avances, sus logros y las debilidades de su formación. En general, alrededor del 15% de los estudiantes en todas las variables de clasificación (sexo, turno y facultad a que pertenece) están en desacuerdo con el aspecto antes mencionado.

Menos del 20% de los estudiantes que fueron entrevistados están en desacuerdo con que los trabajos de graduación, prácticas profesionales y/o seminarios opción a tesis responden al propósito de consolidar la formación profesional del estudiante, y esto es aplicable de acuerdo con el sexo, turno y facultad a que pertenecen.

El aspecto que se debe considerar importante es si existe una adecuada relación teoría práctica en el proceso de formación y a lo largo de la carrera. En este aspecto, los estudiantes de Derecho, en un 51.6%, están en desacuerdo con este ítem, igual que el 31.3% de los de Economía; el 24.1% de los de Ciencias Naturales. En todos los turnos se tiene un porcentaje significativo de estudiantes que están en desacuerdo con esta alternativa: el 36.1% de los hombres y 21.4% de las mujeres.

La alternativa "Considera usted que logra las competencias básicas que requiere la carrera que estudia" obtuvo resultados significativos: el 46.2% de los estudiantes de Administración Pública están en desacuerdo con este aspecto, así como el 32.3% de los de Derecho y el 22.2% de los de Enfermería. En cuanto al turno en que está el estudiante, se obtuvo los siguientes porcentajes: en desacuerdo, el 31.6%, 16.7% y 15.8% respectivamente. Por otro lado, el 27.8% de las muchachas y el 17.9% de los varones opinan igual respecto a este ítem.

4.7 Servicios de Apoyo al Estudiante

Los estudiantes encuestados opinan respecto a si reciben oportunamente servicios de orientación académica antes del ingreso y durante su permanencia en los estudios. Aquí se observa que existe un gran porcentaje de estudiantes que están en desacuerdo y muy en

desacuerdo con respecto a esta alternativa; de manera notoria, en los estudiantes de Economía, Derecho, Medicina, y Administración Pública, de los turnos matutino, vespertino y nocturno. Se refleja el mismo fenómeno e igualmente opinan los estudiantes entrevistados del sexo femenino y del masculino.

Los estudiantes consideran que no reciben oportunamente los servicios de tutorías y ayuda individual para el aprendizaje. Esto se da en todos los aspectos que fueron clasificados, pues los mismos resultados se produjeron en cuanto al sistema de ingreso y selección de los estudiantes en el inicio de la carrera y los servicios que ofrece Asuntos Estudiantiles. En general, los servicios de apoyo al estudiante merecen una mayor atención, debido a que los resultados obtenidos se centran, mayormente, en las opciones en desacuerdo y muy en desacuerdo en porcentajes que oscilan entre el 15% y el 40%.

4.8 Profesorado

Los dos aspectos de los profesores de la UNACHI evaluados fueron los referentes al nivel de formación y competencia, y si tienen o disponen de formación pedagógica adecuada, que les permita un desempeño metodológico eficaz. En ambos aspectos las apreciaciones de los estudiantes fueron excelentes. En casi todos los resultados, más del 50% de los entrevistados están en la categoría de muy de acuerdo o de acuerdo. Sólo se observa que los estudiantes de Derecho, en un porcentaje del 51%, están muy en desacuerdo con que los profesores de esta facultad disponen de una formación pedagógica adecuada que les permita una desempeño metodológico eficaz.

4.9 Infraestructura y Equipamiento

Los aspectos evaluados referentes a las aulas y talleres de laboratorios con que cuenta la Universidad, muestran debilidades, pues se observa un porcentaje significativo de estudiantes que están en desacuerdo o muy en desacuerdo con respecto a la infraestructura de la UNACHI. El otro aspecto referente al equipo tecnológico también requiere atención por

parte de los estudiantes, ya que es de gran importancia que la Universidad cuente con el ambiente favorable para que se desarrolle el proceso de enseñanza y aprendizaje de manera adecuada y expedita.

4.10 Extensión y vinculación con el entorno

Este último aspecto de la evaluación institucional también es preciso tomarlo en cuenta, puesto que los entrevistados muestran un grado de desacuerdo y muy en desacuerdo con los temas de desarrollo de programas de extensión a la comunidad, proyectos de vida en valores y los acuerdos que vinculan la facultad de cada estudiante con el mundo laboral. Los estudiantes de Derecho, en un 30% hasta el 50%, muestran su grado de desacuerdo con los aspectos antes mencionados. En general, no se observa que exista un grado de aceptación de estos aspectos por parte de los estudiantes. Estos resultados conducen a sugerir que los aspectos de extensión y vinculación con el entorno sean evaluados, revisados, y si hay que hacer cambios, solicitar la opinión de los estudiantes sobre cómo mejorar estos aspectos en que la Universidad se proyecta como ente de educación y servicio a la comunidad.

CUADRO No. 26 PERCEPCIONES DE LOS LÍDERES ACADÉMICOS, MATRIZ DE LAS VARIABLES

audiencia Variable	Vicerrectoría Adm.	Recursos Humanos	Decano 1	Decano 2	Decano 3	Decano 4	Decano 5	Decano 6
1. Conocimiento sobre evaluación institucional. ¿Permite recoger información objetiva?	Sí lo primero que se debió hacer es la evaluación institucional que recoge de forma objetiva el comportamiento de los tres estamentos.	Sí, dispone del subsistema de recursos humanos que recoge información sobre el desempeño de los docentes y administrativos.	Sí, si se hace de la forma más objetiva.	-----	-----		Sí se logra información de primera mano de la calidad del servicio que se ofrece.	Ayuda a la superación y aunque migren procesos evaluativo, es eficaz.
*¿La evaluación puede ser un método adecuado para obtener información sobre debilidades y fortalezas?	Sí es un método que va a indicar las fortalezas, debilidades y oportunidades que la institución tiene.	Sí, porque permite, a través de algunos métodos, que las unidades faciliten información sobre debilidades y fortalezas.	Sí, porque nos permite ser competitivos.	Sí, según los contenidos de calidad que se utilicen.	Sí, puede determinar factores que inciden positiva o negativamente en la gestión institucional.	Sí, pero se debe cumplir según la norma y hacer los correctivos inmediatos.	Sí, es un diagnóstico, que permite conocer el estado actual de la institución en sus procesos y servicios.	Sí, para eso es útil.
*¿Involucra a todos los miembros de la comunidad universitaria?	Se debe involucrar a todos los miembros de la institución con base en las unidades administrativas y académicas.	Sí, porque deben incorporarse en conjunto para la búsqueda de objetivos comunes.	La Universidad como un todo, o sea, el docente, administrativo o y estudiante deben estar involucrados.	Sí, para que sea completa, objetiva e integral.	Sí, si es una evaluación institucional, deben considerarse a todos los miembros.	Sólo así se logra alcanzar y concretar las metas institucionales.	Sí, estudiantes, administrativos y docentes somos responsables del quehacer que se desarrolla en la universidad.	Sí, no puede ser exclusiva.

audiencia Variable	Vicerrectoría Adm.	Recursos Humanos	Decano 1	Decano 2	Decano 3	Decano 4	Decano 5	Decano 6
2. Nivel de conocimiento sobre acreditación institucional. *¿Cuáles son los beneficios o efectos positivos de esta estrategia?	* Mayor credibilidad en nivel nacional e internacional. * Abrirá puertas de organismos internacionales que ofrecen apoyo a la universidad.	* La calidad y la pertinencia. * La mejora de la cultura organizacional.	* Cuida el producto, que sea de calidad, eficiente y competitivo.	- Mejora el prestigio nacional e internacional. - Integra a todos los estamentos en el desarrollo universitario.	-Puede determinar debilidades y fortalezas institucionales.	-Permite conocer lo que se administra para una sociedad exigente.	-Asegura la calidad del servicio. -Otorga confiabilidad a la sociedad y al país. -Abre las puertas a organismos, asociaciones.	-La toma de conciencia. -El afianzamiento del concepto de pertinencia.
3. Actitud hacia la Evaluación. ¿Qué actitudes se perciben en la UNACHI?	-----	-En el área docente, hay temor, porque se ve como castigo. En el área administrativa, se desconoce el tema.	- De negación y no aceptación.	-----	No existe una cultura de evaluación y eso genera una actitud de apatía.	-Conciencia crítica y reflexión de mejoramiento académico y del proceso administrativo	No se considera importante, ni relevante.	Hay temor e inseguridad
¿Cómo concibe la familia universitaria la evaluación?	-----	-Unos rectores lo entienden, otros consideran que modernizar el currículo, se pierden horas de clases y se genera inestabilidad laboral.	La mayoría lo entiende como mejora, pero otro rector se muestra	Hay entre los docentes algunas inquietudes que han mejorado.	Hay desconocimiento para que pueda servir.	Lo perciben como amenaza en lo personal.	No lo entienden como mejora.	Se concibe como imposición.
¿Cómo útil y necesaria es la única forma como	Útil y necesaria, es la única forma de seguir	-----	-----	-----	-----	Muy poco valorada	-----	-----

audiencia Variable	Vicerrectoría Adm.	Recursos Humanos	Decano 1	Decano 2	Decano 3	Decano 4	Decano 5	Decano 6
persecución?	avanzando ante las exigencias de la evaluación.							
¿Cómo medio de garantizar la calidad institucional?	Es un medio que garantiza y debe ser en forma global.		Sí, es un medio.	-----	Sí, pero hay desconocimiento	Garantiza la viabilidad de mejorar el proceso educativo.	Proporciona información confiable que utilizándola adecuadamente garantiza e garantiza calidad.	-----
¿Cómo medio para detectar debilidades y fortalezas?	Es la única forma de detectar debilidades y fortalezas.	Sí	Es el mejor medio para detectar debilidades y fortalezas	Sí	sí	Permite administrar con la realidad que vivimos	Sí	-----
4. Niveles de compromiso de la UNACHI con la evaluación institucional. ¿Los estamentos universitarios la han asumido como parte de sus quehaceres cotidianos?	Es un compromiso de la universidad.	No se han creado políticas tendientes a cumplir con estos compromisos.	Falta compromiso.	-----	Como no se desarrollan acciones en torno a la e.i., no han asumido responsabilidad.	Un porcentaje no ha asumido responsabilidad.	Son pocos los que creen en este proceso.	No.
¿Se valora como un proceso para establecer normas y procedimientos de calidad?	Debe ser valorada.	Falta más información.	Falta más divulgación.	-----	No	Muy poco, otros consideran que ya es hora de hacerlo.	Poco se valora.	-----

<i>audiencia</i> <i>Variable</i>	Vicerrectoría Adm.	Recursos Humanos	Decano 1	Decano 2	Decano 3	Decano 4	Decano 5	Decano 6
¿Permite identificarse con los compromisos institucionales?	Es la forma de identificarse con la institución.	Cuando el proceso avanza pienso que sí.	Sí.	Falta	No	Si pero hay que motivar.	Al que le preocupa si se identifica.	-----
¿Ayuda a desarrollar la iniciativa?	-----	Sí, muestran por el trabajo en equipo.	-----	Falta	No	Cierto sector lo hace, pero requiere supervisión.	Sí	-----
¿Se empeñan en mejorar la eficiencia?	-----	Sí	-----	Falta	No	Algunos son conscientes	Sí	-----
¿Se esmeran en ofrecer un servicio eficiente y oportuno?	-----	Sí	---	La mayoría lo hace	No	Claro que sí, pero hay que verificar metas institucionales	Sí	-----
Variable 5: Calidad Institucional. ¿Qué políticas se han planteado sobre el mejoramiento de la calidad?	Se han implementado políticas y prácticas para mejorar.	Implementación de la nueva ley.	-----	Falta Mucho.	Desconozco.	Existe un plan estratégico, pero tiene que ser más agresivo.	No se han desarrollado políticas.	Aún estamos en fase de tomas de decisiones.
¿Se han planteado objetivos institucionales?	Se les ha institucionalizado la evaluación del desempeño docente.	Sí, a nivel de los órganos de gobierno.	-----	Mejora los existentes.	Desconozco	Sí, pero no todos se hacen cumplir.	Existe aprobado un plan estratégico de la Universidad.	Si hay

audiencia Variable	Vicerrectoría Adm.	Recursos Humanos	Decano 1	Decano 2	Decano 3	Decano 4	Decano 5	Decano 6
¿Existe delimitación de responsabilidad en el tema de Evaluación institucional?	Cada unidad tiene bien delimitadas sus responsabilidades	Si, se definieron, pero están en proceso de implementación	No está muy clara.	No, muchas se desconocen.	No.	Existe, pero no se han sabido vender.	Poca.	Falta delimitación de responsabilidades.
¿Se mantienen vínculos Universidad-Empresa. Cuales son?	Hay una dirección que realiza estas funciones	Si, a través de varias direcciones.	No existe una estrecha relación.	En cierta forma, pero necesita fortalecerse.	Desconozco.	Existen, pero se tienen que implementar estrategias de integración.	Poca.	Hay una dirección de enlace con la empresa.
¿Las funciones de docencia, investigación, extensión y prestación de servicios muestran equilibrio?	Si muestran equilibrio y pertinencia.	Si	Falta pertinencia	Es débil	-----	Más o menos, pero hay que fortalecer toda la estructura.	-----	Apenas se comienza a estructurar.
¿Existen mecanismos que permitan a la Universidad hacer evaluaciones periódicas y reorientar planes de mejora?	Si existen, porque todo está escrito y cada unidad sabe qué le corresponde, lo que falta es seguimiento.	Si	Si existen, pero hay que revisarlos.	Deben implementarse	Hay que establecerlos	Existen los recursos, pero hay que mejorar la estructura de supervisión.	Se hacen evaluaciones al docente y a los administrativos solamente.	No existen.

4.11. Interpretación de Resultados de la Guía de Entrevista aplicada a las autoridades

Como es natural, para poder obtener información relevante, es necesario consultar a todos los estratos involucrados en el quehacer universitario. Para ello se recurrió a la entrevista como técnica para obtener información de los líderes académicos, quienes constituyen una parte relevante de la Institución.

A ellos, se les aplicó la guía de entrevista como instrumento para recolectar la información. Los participantes fueron: los decanos, vicedecanos, el rector, vicerrector académico, vicerrector administrativo, vicerrectora de Investigación y Posgrado y directora de personal. A ellos se les aplicó una guía de entrevista semi-estructurada, para saber su opinión con respecto al grado de conocimiento sobre la importancia de la evaluación institucional, concibiéndola como una función investigadora, para determinar los aciertos y los desaciertos, fortalezas y debilidades, con el objeto de poder corregirlos, enmendarlos y fortalecerlos.

Es importante mencionar que la guía de entrevista se les proporcionó a los administrativos días antes de la entrevista, para que tuviesen conocimiento sobre los objetivos de la misma. De los diez decanos de las diez facultades que componen la UNACHI, sólo seis contestaron la entrevista, así como el rector, los tres vicerrectores y la directora de recursos humanos; el resto no tuvo el tiempo para responder o no visualizó el valor que tiene la investigación para cualquiera institución. Las apreciaciones son las siguientes: De los que respondieron a la guía de entrevista para medir la variable N°1, "**Grado de conocimiento sobre la evaluación institucional**", todos concluyeron que la evaluación institucional es importante para la Universidad. Tres de los decanos no contestaron la pregunta; el resto coincidió en que permite recoger información de primera mano y que es objetiva. En la pregunta: "En nivel de la UNACHI, ¿percibe usted que la evaluación institucional puede ser un instrumento o método adecuado para obtener información sobre debilidades y fortalezas institucionales"? Todos los participantes concluyen en la respuesta de que, en efecto, la evaluación institucional permite conocer las debilidades, fortalezas y oportunidades que la institución tiene. También señalaron que, a través de la evaluación, se pueden determinar factores que inciden positiva o negativamente en la gestión institucional.

Algunos señalan que no se desarrollan acciones en torno a la evaluación; por lo tanto, un porcentaje no ha asumido responsabilidad en este sentido y otros señalan que son pocos los que creen en este proceso.

En esta pregunta respecto de si la evaluación institucional debe involucrar a todos los miembros de la comunidad universitaria, todos contestaron en un 100% que sí, que para que sea objetiva debe involucrar a todos los miembros para la búsqueda de objetivos comunes y que sólo de esta forma se pueden alcanzar y concretar las metas institucionales. Es evidente que todos los líderes que participaron en el estudio en nivel de la UNACHI, coinciden en que la evaluación institucional es importante para la Institución.

Para medir la variable N° 2, "**Nivel de conocimiento sobre la importancia de la acreditación**", se formuló la siguiente interrogante. "¿Cuáles, a su juicio, constituyen los efectos positivos de esta estrategia institucional en cuanto a beneficios para la comunidad universitaria, a deberes y derechos, a obligaciones y responsabilidades y al compromiso de las autoridades superiores de la universidad?"

En respuesta a esta pregunta, las autoridades participantes coincidieron en que esta estrategia, es decir, la acreditación, proporciona mayor credibilidad en nivel nacional e internacional; en que la acreditación cuida que el producto sea de calidad, eficiente y competitivo y que, además de otorgar confiabilidad a la sociedad y al país, produce la toma de conciencia de todos sus estamentos y el afianzamiento del concepto de pertinencia.

Para medir la variable N° 3, "**Actitud hacia la evaluación**", las respuestas de los líderes académicos genera una grave preocupación, pues en su mayoría coinciden en que tanto profesores como administrativos la perciben con una actitud de temor, de negación y no aceptación; de que no existe una cultura de la evaluación, y eso genera una actitud de apatía. Otro contestó que no la consideran ni importante ni relevante y que genera temor e inseguridad; pero sí la perciben como amenaza, la conciben como imposición. Sin embargo, otro de los líderes contesta que es útil y necesaria y garantiza la viabilidad de mejoras en cuanto al servicio.

Otras opiniones ante la pregunta de si es un medio para detectar debilidades y fortalezas, todas concuerdan en que sí y que permite administrar en la realidad en que viven.

En la medición de la variable N° 4, "**Niveles de compromiso de los miembros de la UNACHI con la evaluación institucional**", los encuestados afirmaron, en su mayoría, que falta más divulgación, más jornadas de sensibilización para que los miembros se sientan más comprometidos con los objetivos institucionales. También aluden a que no se han creado políticas institucionales tendientes a cumplir con este compromiso y que se precisa una unificación y motivación que involucre a todos los miembros. Algún decano respondió de manera positiva, afirmando que sí hay compromisos de sus miembros con los objetivos institucionales.

Para medir esta variable, se les formuló la pregunta que se presenta a continuación: ¿Se esmeran en ofrecer un servicio eficiente y oportuno? De los seis decanos, la directora de recursos humanos y los dos vicerrectores, cuatro contestaron de manera afirmativa; sin embargo, cuatro no contestaron y dos decanos dijeron que no, lo que demuestra ambivalencia entre los entrevistados. Pero opinan, además, que debe existir una supervisión más directa por departamento. Aquí es donde la evaluación requiere hacer una tarea: la verificación del compromiso de sus miembros con los objetivos institucionales y la comprobación de si el trabajo que desempeñan sus miembros lo hacen de manera eficiente y oportuna.

Finalmente, sobre la variable N° 6, "**Calidad Institucional**", se formularon las siguientes preguntas para conocer la opinión de los líderes académicos de la UNACHI "¿Qué políticas de calidad se han planteado sobre el mejoramiento de la calidad?" Las respuestas de todos fueron totalmente contradictorias. Algunos afirman que sí, que hay políticas y prácticas para mejorar; otros consideran que no se han implementado políticas de calidad y algunos no respondieron. Uno manifestó que la implementación de la nueva Ley No. 4 responde al mejoramiento y establecimiento de políticas de calidad; otros opinan que existe un plan estratégico, pero que debe ser más agresivo.

Otra de las interrogantes que se formuló en la entrevista a las autoridades fue la siguiente ¿Se han planteado objetivos institucionales? La mayoría de los líderes que participaron en el estudio contestaron que sí. Uno de los decanos, a los cuestionamientos de la entrevista respondió que no; el resto sí considera que hay objetivos institucionales establecidos, pero no todos se han cumplido.

Una pregunta más que surgió como parte de la entrevista fue la siguiente: ¿Existe delimitación de responsabilidades en el tema de evaluación institucional? Algunos de ellos coincidieron en sus respuestas, al afirmar que las responsabilidades están delimitadas; otros comentan que no están muy claras o que en su mayoría se desconocen.

Finalmente, se les formuló la pregunta: ¿Se mantienen vínculos universidad – empresa y cuáles son? En su mayoría contestaron que sí, que hay una dirección que realiza las funciones; pero que hay que implementar estrategias de integración. Por otro lado, uno de los decanos considera que no, que desconoce esa vinculación.

La evaluación en nivel institucional requiere de una valoración orientada hacia el interior de la institución, que proporcione información útil, en tanto que enfocando los puntos débiles genere punto de partida para iniciar mejoras institucionales. En este mismo nivel debe existir una dimensión sumativa, dirigida hacia el exterior de la Universidad, pues existe la responsabilidad social de rendir cuentas de lo que ocurre en el nivel interno de esta institución.

La utilidad y valoración de la evaluación institucional depende, en gran medida, de la calidad y objetividad con que se realiza. Es una herramienta al servicio de la institución, ya que su utilidad depende, notablemente, de la oportunidad y adecuación de su diseño, apreciación y objetividad con que se interprete.

Luego de efectuados los análisis y discusión de los resultados, el Capítulo V contiene las conclusiones y recomendaciones a que se han llegado en este estudio.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Como resultado de esta investigación, se presenta a continuación una serie de conclusiones que se desprenden del estudio realizado.

- Respecto al conocimiento teórico, institucional y práctico sobre la evaluación, si bien prevaleció la existencia de un grado de acuerdo con este conocimiento, en una proporción más o menos homogénea entre profesores y administrativos (70% y 65%), que se puede considerar aceptable, lo cierto es que los resultados no se corresponden con el rango de aceptación definido operacionalmente para esta variable que estaba ubicada en el 80%. En consecuencia, se puede deducir que los esfuerzos que han hecho las unidades administrativas y académicas de la unidad sobre el tema, han favorecido el desarrollo de este conocimiento entre la comunidad universitaria, específicamente, en nivel de los dos estamentos mencionados (docentes y administrativos). Conocer el tema de la evaluación institucional para los citados estamentos, significa disponer de una percepción conceptual clara y coherente sobre su valor como instrumento para mejorar la calidad, proceso que involucra a todos los actores que intervienen en el proyecto formativo y que favorecen la obtención de información, entre debilidades y fortalezas institucionales relacionadas con el desarrollo curricular, estudiantes, profesores y personal de apoyo, gestión académica, recursos (infraestructura, económicos y financieros), investigación, extensión y producción. Hubo una alta asociación en el grado de acuerdo con respecto a la evaluación institucional, mayormente en los administrativos de las facultades de Ciencias Naturales, Humanidades y Medicina, así como los docentes de Empresa, $p < 0.005$.

- Referente a la acreditación institucional, conocimiento, significado e importancia, los actores investigados confirman, en un 76% (profesores) y en un 73% (administrativos), que la acreditación es una necesidad y que juega un papel importante en la vigencia y pertinencia de las carreras de la universidad; que es una vía para certificar la sostenibilidad, facilitar el reconocimiento y la equiparación de estudios y títulos universitarios en nivel internacional. Asimismo proporciona

información confiable sobre el estado de las ofertas académicas, particularmente, al promover y estimular el continuo mejoramiento, y determina si una institución académica posee calidad en nivel general o respecto de una o más de sus carreras, si es capaz de demostrar que progresa de manera continua y sistemática, con el empleo de estrategias, procedimientos y recursos adecuados para el logro de su misión y sus objetivos, cumpliendo razonablemente con los criterios y normas de calidad establecidos. Aun cuando los niveles altos de aceptación sobre este aspecto son positivos, resulta de interés observar que prevalece entre el profesorado y administrativos, un porcentaje significativo (24%-27%) que marca negativamente en cuanto a actitud; es decir, que o no tienen muy clara su importancia o sienten que los procesos de evaluación y acreditación sirven para propósitos administrativos como promoción, reorganización o cierre de carreras. Se percibe una debilidad conceptual sobre estos procesos. No se concibe con claridad que la acreditación universitaria sea un mecanismo mediante el cual la comunidad educativa establece y mantiene su autorregulación y garantiza a los usuarios, directos e indirectos, que los servicios que ofrece son integrales, pertinentes y de calidad, en niveles que la hagan merecedora de la confianza y el respeto público. Existe alta correlación entre las audiencias y el grado de desacuerdo de aspectos de políticas de calidad y estudios de mercado, $p < 0.05$ y en los mapas perceptuales.

- Al referirse a la evaluación institucional, se sigue produciendo rechazo entre el profesorado y resistencia en la organización. La actitud entre profesores y personal administrativo pone en evidencia una aceptación y disposición favorables hacia este proceso: El 81% del personal administrativo muestra una actitud positiva, superando el nivel de aceptación fijado para esta variable; el profesorado, por su parte, revela una actitud positiva, en un 76%, comportamiento aceptable, pero que aún muestra signos de resistencia en una proporción considerable, que se justifica en cuanto a la fuerte tradición que la evaluación unidireccional ha cumplido, circunscrita al ámbito del rendimiento académico del estudiante. Tal percepción de profesores y administrativos es concordante con las concepciones de que la evaluación es útil y necesaria a la institución universitaria, que contribuye a mejorar la calidad institucional, que permite mejorar holísticamente la institución y capitaliza las debilidades y fortalezas de los implicados. Desde esta percepción, hay un clima apropiado para incrementar los procesos de autoevaluación y acreditación

institucional, al contar con una persona altamente consciente, motivada y con la disponibilidad hacia la evaluación institucional como propuesta atrayente.

- Institucionalmente, hay que promover la cultura de la evaluación, y esto conlleva un compromiso entre todos los actores que conforman la Universidad. La indagación a los profesores y administrativos revela que el 88% y el 84% de estos sujetos, respectivamente, se identifican con la evaluación institucional como un compromiso que tienen que asumir los actores sociales de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Esta afirmación positiva garantiza que un proceso de evaluación institucional en la Universidad Autónoma de Chiriquí, bien sea a nivel macro institucional, o en nivel de facultades tiene garantías de éxito, dados la aceptación y el compromiso expresado. Este compromiso implica la convicción de que la evaluación institucional contribuirá a elevar los niveles de calidad, tanto en el mejoramiento cuantitativo como cualitativo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, para de esta forma posicionarla como una institución comprometida con el desarrollo de la región y del país.

- El proceso de evaluación institucional se corresponde con las tendencias en nivel mundial, con miras a la complejidad dinámica de los escenarios donde se desarrollan las universidades, al avance del conocimiento que da supremacía al conocimiento, la inteligencia y la crisis de calidad por efectos de la masificación prevaeciente en las universidades.

- En términos de la variable relacionada con la promoción de la eficiencia, las bajas percepciones de profesores y administrativos sobre este fenómeno, confirma la falta de claridad teórica conceptual, procedimental y actitudinal entre estos actores sobre el tema. Se trata de una de las variables que muestran mayor debilidad respecto al conjunto de los actores estudiados: la respuesta está por debajo del rango establecido. Institucionalmente a la fecha de realización del estudio, no parece existir un programa coherente y sustentado en necesidades para potenciar la eficiencia institucional. Precisamente, este comportamiento institucional tiene su origen en la ausencia de un diagnóstico producto de la autoevaluación, sin el cual es impensable que se pueda articular un programa de promoción de la calidad. Los procesos de evaluación son los únicos que pueden dar cuenta de la necesidades, debilidades y fortalezas, que, además de abrir paso a la acreditación y certificación, dan origen a

un programa o mejoramiento de calidad que incluya mejoras en la gestión curricular académica; la formación; el apoyo a la innovación, al intercambio de experiencia y al fomento de la calidad.

- La variable calidad institucional que indagó la existencia de políticas de calidad (objetivos institucionales claros, estudio de mercado y necesidades sociales, evaluaciones periódicas y usos de sus resultados en la realización de funciones de investigación, docencia, extensión y prestación de servicios), tanto en administrativos como profesores coincide en, aproximadamente, un 50% en señalar que no existe una estrategia clara y precisa, desde el punto de vista institucional, que esté desarrollando una política institucional de calidad. Es decir, profesores y administrativos concuerdan con que el trabajo que se realiza está más enfocado en las motivaciones de equipo o grupos y de tipo personal, determinadas por el apoyo individual a programas, proyectos y tareas institucionales. Hay mucha claridad en advertir la urgencia de políticas de calidad, entre otras, la relacionada con la oferta académica institucional, que no está debidamente articulada con el mercado laboral regional y nacional.

- La calidad institucional investigada en los estudiantes y referida, específicamente, al planeamiento y desarrollo del currículo, al factor profesorado, infraestructura y equipamiento permite determinar que los estudiantes de la muestra tienen conocimiento del plan de estudio de la carrera que cursan, en tanto respecto de la percepción sobre la relación teórica práctica en el proceso de enseñanza y aprendizaje, se dan apreciaciones variadas, sobre todo, entre los estudiantes de las carreras de Medicina y Derecho y Ciencias Políticas, quienes no consideran que hay un equilibrio razonable. Donde mayormente hay un grado considerable de insatisfacción es el sector de los servicios de apoyo a los estudiantes y en los servicios de orientación académica y estudiantil en general. Conforme con el estudio, se constituye un sector de la administración universitaria que no parece estar ofreciendo la atención y las respuestas que satisfagan al componente estudiantil. Referente al desempeño del profesorado, los estudiantes en un 50% consideran como buena la calidad de desempeño de este actor; aunque resulta de interés la valoración con 39% de este segmento, el cual muestra dudas sobre este desempeño, con lo que se constituye en una parcela que debe generar atención y reflexión. En el

nivel de la infraestructura y del equipamiento, la mayor parte de los consultados (51% y más) consideran como de cuidado el tema de la infraestructura y equipamiento, que por su impacto en los procesos de aprendizaje incide en la calidad del proceso educativo; sobre todo, si tomamos en cuenta que las carreras del área científica y tecnológica demandan laboratorios más adecuados y actualizados, acordes con las necesidades de aprendizaje de los estudiantes. En su conjunto, los estudiantes reprueban la falta de una calidad institucional en cuanto a los factores relativos a la infraestructura y equipamiento.

5.2. Recomendaciones

A continuación se presenta un conjunto de sugerencias que se relacionan con las conclusiones planteadas y que procuran hacer más efectivo el proceso de la evaluación institucional.

- En la evaluación institucional se recomienda hacer énfasis en el desempeño de las personas. Para ello es importante preparar un programa de sensibilización, de modo que las audiencias tomen conciencia del objetivo principal de la evaluación institucional. Para esto se necesita ir a las audiencias de cada una de las facultades que integran la Universidad Autónoma de Chiriquí y explicar con detalles, cuál es el objetivo principal de la evaluación institucional, tratando de involucrar a los actores e invitarlos a participar de los procesos de autoevaluación de esta casa de estudios superiores, como un proceso de mejora institucional acorde con los planteamientos del CONEAUPA.
- Al existir un grado de acuerdo con el compromiso y la importancia de la evaluación institucional, tanto de administrativos y docentes, es necesario el desarrollo de un plan de capacitación sobre el proceso de evaluación y la disposición para mejorar los servicios que se ofrecen.
- Para medir más eficientemente la calidad institucional, se requiere hacer estudios de mercado que no sólo abarquen las fortalezas y debilidades del momento o de la

actualidad; sino que se constituya en un proceso permanente, con miras hacia la excelencia académica, hacia el desarrollo de políticas de calidad, periódicamente, de acuerdo con el devenir de los tiempos y las necesidades de la región en cuanto a profesionales se refiere.

- Un aspecto que debe ser mejorado es el referente a los servicios a los estudiantes en la orientación profesional durante su permanencia en la Universidad. Para lograr este objetivo, urge hacer evaluaciones periódicas sobre la calidad del servicio que se ofrece al cliente más importante en la Universidad, el estudiante.
- Un aspecto que se recomienda es el de prestar mucha atención al desempeño docente, lo que a su vez se ve mediatizado por la precaria infraestructura de los laboratorios, bibliotecas especializadas y servicios de tipo virtual que permitan cumplir de manera eficiente, tanto en la administración como en el proceso enseñanza y aprendizaje.
- Elaborar un instructivo sobre las distintas etapas de la evaluación institucional, al igual que los procedimientos para la evaluación y acreditación de carreras, con el propósito de facilitar la autoevaluación institucional, así como la tarea que se debe realizar en cada facultad con todos los miembros.
- En cuanto a los servicios que reciben los estudiantes por parte de los administrativos, es oportuno recomendar a los líderes académicos la sensibilización del personal administrativo que tiene la responsabilidad de atención a los estudiantes. Cada estudiante constituye un cliente que hay que atender. Es responsabilidad de la institución la satisfacción de los requerimientos de quienes asisten en busca de los servicios y esperan, con toda razón, ser bien atendidos. Por esta razón es imperativo lograr superar las debilidades que se perciben en la institución.

Seguidamente el Capítulo VI presenta la propuesta de investigación que consiste en un instructivo para el Mejoramiento Institucional, seguidamente las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

CAPÍTULO VI
PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, UNACHI

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**Propuesta:
Instructivo Para El Mejoramiento Institucional**

**Autora:
Míriam Correa de Gallardo**

Febrero 2012

Presentación

La evaluación institucional es un proceso que se desarrolla en las diferentes instituciones, particularmente en las de tipo educativo, con el fin de lograr el mejoramiento de la calidad del servicio que se ofrece y, con ello, profundizar en aquellas acciones que se realizan con eficiencia, así como dar pasos significativos en las áreas donde se detectan dificultades o debilidades.

El proceso de autoevaluación institucional permite a las diversas entidades recopilar, analizar las distintas acciones que se realizan, con el objeto de desarrollar lo que se denomina "el plan de mejoramiento institucional"

Es importante considerar que a través de la auto-evaluación, se realiza un exhaustivo estudio de indicadores, que incluye la aplicación de instrumentos para la recolección de información, todo ello con el objeto de crear las condiciones que favorezcan el proceso de detección de debilidades y fortalezas, con el fin de disponer de un mapa situacional que permita articular un plan de mejoramiento de la calidad.

La Universidad Autónoma de Chiriquí como entidad educativa pública del nivel superior debe desarrollar un proceso de mejoramiento de la oferta académica educativa, en lo relativo a acceso, oferta de carreras, servicios de apoyo, infraestructura, eficiencia y calidad de los servicios educativos que se ofrecen.

En las últimas décadas, las diferentes entidades educativas, sobre todo las de educación superior, se han visto avocadas a realizar procesos de evaluación de la calidad institucional, tomando como referencia un conjunto de estándares establecidos que no sólo enfatizan en la labor docente, sino en la gestión administrativa que conduzcan a mejorar la equidad y el rendimiento de los diversos modelos del sistema educativo en el nivel superior.

La presente propuesta de mejoramiento como resultado del análisis del entorno universitario, precisa reflejar lo que debe ser la universidad, su misión, visión y principios axiológicos que le permitan plantear un conjunto de políticas, estrategias y metas para desarrollar a corto, mediano y largo plazos.

Del diagnóstico realizado en este trabajo de investigación, se pudo identificar que fortalezas generadoras del accionar universitario, como también puntos de acción existentes que se conviertan en oportunidades de mejoramiento a corto y mediano plazos.

Entre las fortalezas que permiten garantizar la sostenibilidad de la institución superior, se destacan:

1- El conocimiento teórico y práctico sobre la evaluación entre profesores y administrativos. En este aspecto, se refleja el esfuerzo de las unidades administrativas y académicas por desarrollar este conocimiento entre los miembros de la comunidad universitaria.

2- La disposición de los funcionarios hacia la acreditación, considerada como una necesidad que juega un papel importante en la vigencia y pertinencia de los afectos universitarios y la equiparación de títulos tanto en nivel nacional como internacional.

La calidad académica y el bajo costo de la matrícula se convierte en una oportunidad de acceso a la educación superior de alta calidad para los estratos socioeconómicos con menos posibilidades.

Los espacios básicos proporcionan relaciones pedagógicas de calidad que permiten el trabajo académico y crean ambientes educativos con oportunidades para la recreación y descanso.

3- La formación docente ocupa un lugar de mucha importancia en el proceso de desarrollo de la institución.

En cuanto a oportunidades de mejoramiento dirigidas a brindar un servicio educativo de mayor calidad, se requiere considerar las siguientes situaciones que vive la Institución:

- ❖ Falta de claridad teórico-conceptual, procedimental y actitudinal sobre la promoción de la eficiencia.
- ❖ Inexistencia de una estrategia clara y precisa que desarrolle una política institucional de calidad ya que la misma se enfoca a las motivaciones de equipo o grupo y no hacia proyectos y metas institucionales.

- ❖ La comunicación efectiva que no fluye con la calidad y velocidad deseada, lo cual debilita el clima institucional que permite la consolidación de proyectos universitarios.
- ❖ El desarrollo de la cultura de la investigación, ya que existe una baja percepción sobre el desarrollo de proyectos institucionales interdisciplinarios que tengan un mayor impacto social, lo que obliga a revisar el modelo de gestión y el de investigación, para lograr una participación más comprometida de docentes y estudiantes.

En atención a esta realidad descrita, se plantea una propuesta de mejoramiento institucional, enfocada en cuatro proyectos específicos relacionados con la promoción de la eficiencia y eficacia en nivel de la gestión administrativa y del currículo; promoción de una política de calidad institucional, promoción efectiva de la comunicación institucional y desarrollo de la cultura de la investigación.

Proyecto Institucional No. 1
Promoción de la eficiencia y la eficacia en nivel de la gestión
institucional y del currículo

Justificación:

Tanto en el ámbito curricular como en el manejo de la gestión administrativa y financiera en los centros de educación superior, se requiere obtener racionalmente los objetivos determinados por la institución empleando los recursos más adecuados.

En esta dirección, tanto la gestión administrativa como la curricular, deben articular sus actuaciones enfocadas en los objetivos institucionales, procurando la armonía y la racionalidad necesarias, de modo que sus efectos sean eficaces y eficientes.

Objetivo:

- Fortalecer los niveles de eficacia y eficiencia en la gestión administrativa y curricular.

Unidades vinculadas:

En el ámbito de la gestión curricular, la Vicerrectoría Académica, decano, vicedecano, directores de departamentos y directores de escuelas serían los responsables.

En el ámbito administrativo, el rector, Vicerrector administrativo, la dirección de planificación y la secretaría administrativa serían los entes responsables.

Comisión de mejoramiento e innovación institucional y curricular

Procedimientos:

1. Hacer un diagnóstico que nos permita evidenciar, con precisión, el nivel de eficacia y eficiencia en los procesos de gestión curricular y administrativa.

Realizar procesos de socialización de los resultados del diagnóstico y recabar propuestas consensuadas referentes a estrategias de articulación, que permitan mejorar la eficiencia y la eficacia en estos componentes institucionales.

2. Elaborar y ejecutar un plan de modernización de los procesos administrativos: organigrama, manual de cargos y de funciones
3. Elaborar y ejecutar un plan de transformación académica y curricular que incluya la actualización de la actual oferta académica y el diseño de nuevas carreras compatibles con las necesidades regionales y nacionales.
4. Ejecutar y evaluar procesalmente el plan de modernización y el de transformación curricular y realimentar según las necesidades detectadas.
5. Evaluar niveles de logros obtenidos en la calidad de los servicios administrativos y académicos.

- **Agentes implicados:**

Comisión de Mejoramiento e innovación Institucional y Curricular, jefes y directores de unidades administrativas y académicas.

Temporalización:

Dos años.

Indicadores de resultados:

- Existencia de planes de mejoramiento de los procesos de gestión administrativa y curricular.
- Oferta académica mejorada de la Universidad.
- Mejora en los procesos administrativos: existencia funcional del organigrama, manual de funciones, cambios en la estructura administrativa según debilidades.
- Niveles de satisfacción del personal administrativo, docente y estudiantes.

Proyecto No.2

Política Institucional de Calidad en el Nivel Superior

Objetivos:

- ∅ Diseñar políticas de calidad que involucren a todos los estamentos que conforman la Universidad en el ámbito social, educativo y productivo del nivel superior.
- ∅ Diseñar un conjunto de estrategias que articulen los elementos externos e internos del sistema educativo del nivel superior, con la finalidad de crear más y mejores oportunidades de aprendizaje.
- ∅ Diseñar un proyecto de planificación estratégica que visualice, a largo plazo (15 años) y satisfaga las expectativas de los usuarios, docentes, administrativos y la comunidad en general.
- ∅ Distribuir equitativamente los recursos financieros, materiales y técnicos que permitan llevar adelante una gestión docente de calidad.

Justificación:

El mejoramiento continuo es un proceso que define, con precisión, la esencia de la calidad y refleja los cambios que las instituciones deben realizar para ser cada día más eficientes.

Si la educación superior coloca dentro de su visión la mejora en la calidad de los servicios educativos, cada uno de los miembros de la institución, se **esforzará por realizar** una parte de la labor que comprende el todo, destinado a lograr una educación integral de calidad.

Unidades vinculadas:

Las Unidades Académicas y las diferentes direcciones administrativas.

-Debe lograrse en un tiempo de diez a quince (15) años.

Actividades:

- ✓ Sensibilización y motivación de los participantes destinados a cambiar actitudes y comportamientos que reduzcan la resistencia al cambio.
- ✓ Identificar las áreas que concretas de aplicación de mejoras continuas con el propósito de incorporarla dentro del planeamiento.
- ✓ Medición de la satisfacción de los empleadores de los egresados de la universidad.
- ✓ Elaboración y divulgación de las políticas de calidad para lograr una participación más activa y consiente de sus actores.

Indicadores de logros:

1. Establecimiento de los equipos de trabajo de mejoramiento continuo.
2. Identificar y cuantificar los problemas que enfrenta la institución, con el propósito de reconocer las causas posibles y proponer acciones concretas de mejoramiento.
3. Elaborar la propuesta del plan estratégico decenal, con la participación de los diferentes estamentos que componen la Universidad.

Proyecto No. 3

Promoción de una estrategia de comunicación efectiva que fortalezca el clima institucional

Justificación:

Las instituciones educativas del nivel superior le otorgan, cada vez más, importancia a la comunicación dentro de sus estructuras. Esto permite crear y afianzar una imagen institucional coherente.

Esto les permite utilizar la comunicación para dar a conocer los diferentes proyectos, en nivel de las cuatro grandes funciones que desarrolla la Universidad: la docencia, la extensión, la investigación y la producción de servicios y tecnologías.

De allí que la comunicación se constituye en una herramienta estratégica que los directivos no deben desconocer, para llegar a la comunidad interna y externa que requieren conocer las acciones universitarias en estos grandes ejes de trabajo.

Objetivos:

- ❖ Promover y fortalecer la fluidez de la información y la comunicación que aseguren, de manera efectiva, que los tres estamentos que conforman la universidad la reciban y fluyan en todas las direcciones para su interpretación y la ejecución de las acciones oportunas.
- ❖ Lograr la participación efectiva de todos los estamentos en cada unidad académica en los proyectos universitarios.
- ❖ Establecer una plataforma informática que permita la difusión de la información y el acceso a bibliotecas digitales.

Unidades vinculadas:

Dirección de Relaciones Públicas, Vicerrectoría Académica, Dirección de Extensión, Dirección de Asuntos Estudiantiles, Vicerrectoría de Investigación y decanatos, Dirección de Informática y Tecnología.

Comisión Institucional para el Mejoramiento de la Comunicación Institucional y con la Comunidad Educativa.

Procedimientos:

Temporalización:

Dos años.

Indicadores de resultados

1. Diseñar una estrategia de comunicación interna y externa bajo la responsabilidad de la Dirección de Relaciones Públicas, que incluya la canalización oportuna de información y las publicaciones, mediante medios tanto físicos como electrónicos de información relevante
2. Crear de una unidad central de recolección de la información, adscrita a la Dirección de Relaciones Públicas, con el fin de garantizar la disposición de información académica, de extensión, investigación y producción de servicios actualizada.
3. Crear una plataforma digital exclusiva, dedicada a la difusión de catálogos, libros, textos, y artículos digitales resultados de las investigaciones e innovaciones realizadas en la Universidad.

Agentes implicados:

Jefes o directores de relaciones públicas, de tecnología, vicerrectores y vicedecanos.

- ❖ Existencia y puesta en práctica de la estrategia de comunicación
- ❖ Existencia y funcionamiento de la Unidad Central de Recolección de la Información.
- ❖ Establecimiento y operación de una plataforma exclusiva dedicada a la difusión de catálogos, libros, bibliotecas, textos y artículos digitales, resultados de las investigaciones realizadas en la Universidad.

Proyecto No. 4

Desarrollo de la cultura de la investigación en la Universidad Autónoma de Chiriquí

Justificación

El desarrollo en el nivel superior de la investigación produce efectos transformadores, tanto de los protagonistas de la ciencia como de los propios centros de investigación.

Los procesos de autoevaluación de la universidad ponen de relieve la debilidad histórica que se muestran en esta área y la necesidad de equilibrarla con las funciones de docencia y extensión.

La UNACHI está llamada a constituirse en un agente dinamizador del conocimiento en las distintas áreas del saber, con el fin de aportar nuevos conocimientos e innovar los procesos que ya funcionan, así como contribuir activamente al desarrollo de la Provincia y vincularse estrechamente con los sectores sociales y productivos.

Desarrollar una política de incentivos para los investigadores que produzcan conocimientos de beneficio social.

Objetivos:

- 1) Promover la investigación en las diferentes facultades e institutos de la Universidad.
- 2) Definir áreas y líneas de investigación de la universidad, que permitan articular proyectos coherentes, según necesidades sentidas.

Unidades vinculadas:

Vicerrectora de Investigación y Posgrado, decanatos, institutos, Dirección de Planificación Universitaria.

Comisión de investigación e innovación.

Plazo:

Dos años.

Procedimientos:

Realizar talleres con sectores externos de la sociedad e internos, para definir el documento marco de la investigación y las líneas, áreas y proyectos de investigación para un quinquenio.

Socializar las líneas, áreas y proyectos de investigación entre estudiantes, profesores, institutos, sectores productivos y sociales de la región.

Elaborar, gestionar y desarrollar proyectos de formación de investigadores.

Crear alianzas con institutos nacionales e internacionales de investigación, con la sociedad regional, con universidades nacionales e internacionales, con el fin garantizar recursos.

Crear las unidades de investigación en cada facultad.

Fortalecer los servicios de la biblioteca, integrándola a redes de investigadores y a sitios web especializados.

Indicadores de producción:

- Existencia de un documento que contenga un marco teórico referencial orientador de la investigación en la UNACHI, con sus líneas, áreas y proyectos de investigación.
- Presencia de programas de formación en investigación dirigida a profesores y estudiantes y registros de su desarrollo.
- Cantidad de proyectos de investigación inscritos en la Vicerrectoría de Investigación de las diferentes facultades de la Universidad.
- Existencia de espacios virtuales vinculados con la investigación.

CAPÍTULO VII
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS

5.4 Referencias Bibliográficas

BIBLIOGRAFÍA

- Ahumada Acevedo, P. (1983) *Principios y Procedimientos de Evaluación Educacional*, Cap. I - II - III. Pág. 13 -37. Impreso en Chile.
- Alarcón O., María H. (1997) *Normalización del proceso de Investigación en la Facultad de Medicina*. Bogotá: Editorial Kimpres.
- Alfaro Varela, Gilberto. (2007) *Promover la universidad: cinco estrategias y un dilema, la gestión de la calidad y cambio en la educación superior: experiencias de UniCambio XXI*. San José, C.R.: UNED.
- Brunner, José J. (1996). *Calidad en la evaluación de la educación superior*, Martínez. E y M. Letelier (eds.), *Evaluación y Acreditación Universitaria – metodologías y experiencias* (Nueva Sociedad) / UNESCO / O.U.I / U.S.A.CH, Caracas.
- Caliva, J. (2003) *Hacia la acreditación de programas educativos: Bases teórico-prácticas para su implementación*. IICA, San José, C.R. : 240 p.
- Cano García, Elena. (1999) *Evaluación de la Calidad Educativa*. 2 Ed. Editorial La Muralla, S.A. Madrid.
- Casanova, María, A. (1999) *Manual de evaluación educativa*. Editorial La muralla, S.A. Madrid.
- Cerda, G. Hugo. (2000) *La evaluación como experiencia total: Logros objetivos – procesos competencias y desempeño*. Editorial Norma, S.A. Colombia.
- CONEAU, 1996 CONEAU(1999) *Informes sobre proyectos institucionales*. CONEAU. Buenos Aires.
- Dibar Sarachu, Arturo, 1972. *Evaluación Institucional Universitaria*, Nicaragua, abril de 1972.
- Diez Hochleitner, (1969). *Rendimiento social en la educación. En la educación actual: Problemas y técnicas*. C.S.I.C. Madrid.

- DIEZ, E. (1999): *Aprendizaje y currículum: Una Didáctica socio-cognitiva aplicada*. Editorial Eos. Madrid.
- Fallas Araya, Víctor H. (1998) *Evaluación e implantación de un sistema de calidad en instituciones educativas*. 1. Ed. San José, C.R.: EUNED.
- Ferrer, Guillermo. (2006) *Sistemas de Evaluación de Aprendizajes en América Latina. Balance y Desafíos*. PREAL.
- Fishbein, M. y Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: an introduction to theory and research* Reading Massachusetts: Addison-Wesley. Boston.
- Gento, P. Samuel. (1996) *Instituciones Educativas para la Calidad Total*. Editorial la Muralla, S.A. Madrid.
- Green A., Lou I. y Vargas P., Alicia. (2005) *Simposio Internacional de la Evaluación y Acreditación al Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior*. UNED. San José, C.R.
- Guillermo Briones (1990). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Editorial Trillas. México.
- Hernández Sampieri (2006), *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw Hill Interamericana. 4ª Edición. México.
- Legault, Gilles. *Alcanzar la calidad total: en una empresa de servicios*. México: Trillas, 2001.
- Liotard 1989 Lyotard, J-F (1989). *La condición Postmoderna*. Madrid: Cátedra.
- Malagón Plata, Luis A. *Currículo y pertinencia en la Educación Superior*. Cooperativa Editorial Magisterio. Colombia, 2007.
- Marquis, Carlos (1995), *Los avatares de la Evaluación y la acreditación Universitaria en América Latina* (M.E.C., Uruguay, PP. 13-33).
- Navarro Venegas (1971). *La evaluación institucional: agente eficaz del cambio social*. Ed. Nuestro Tiempo, México
- Niel J. Salkind (2009). *Métodos de Investigación*. México: Prentice Hall.

- OSKAMP, S. (1997): *Actitudes y opiniones*. 2da. Ed., Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Pophan 1993. *La evaluación educativa, encuestas educacionales; consultores educativos*. 3ra. Ed. Allyn and Bacon. Boston.
- Real Academia Española. *Diccionario de la lengua española*. 22 ed. 2010.
- Revista Iberoamericana de Educación a Distancia. Vol. 6 N° 2 Editorial UTPL. Ecuador, 2003.
- Rossi, P.H. y Freeman, H.E. (1993) *Evaluation. A Systemic Approach*. 5ª ed. London & New Delhi: Sage, Newbury Park.
- Santibáñez, R. Juan D. (1997) *Manual para la evaluación del aprendizaje estudiantil*. Editorial Kimpres. Bogotá.
- Simoneau, R. (1991) *La evaluación institucional en la Universidad de Quebec en Montrea*", en Revista de la Educación Superior, núm. 79, julio-septiembre de 1991, México, ANUIES, PP. 87-95.
- Van Dallen y William J. Meyer (1987). *Manual de Técnicas de Investigación Educativa*, Edit. Paidós. Educador, México.
- Vieira Pereira, J.T. (1997) *Evaluación institucional: objetivos y criterios*, en: Revista Española de Pedagogía, 208, España. pp. 445-458.
- Viñas-Román, Jaime A. (1998) *Autoestudio y Acreditación Institucional: ideas en torno a los procesos de mejoramiento de la educación agrícola superior para América Latina y el Caribe*. CEPAC. IICA. San José, C.R.

ANEXOS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
INSTRUMENTO N°. 1
CUESTIONARIO

Dirigido a docentes de la UNACHI para obtener el grado de conocimiento sobre la importancia de la evaluación institucional y las evidencias de la calidad del servicio que desempeñan. La información que usted nos brinde será utilizada de manera confidencial y estricto uso investigativo.

Facultad: _____ Departamento: _____
 Funciones: _____ Sexo: _____ Años de Servicio en la Institución: _____

Nº	Variable N° 1 Grado de Conocimiento sobre Evaluación Institucional	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo	N/R	Código
1.	Evaluación es obtener evidencias e información objetiva cualitativa y cuantitativa acerca del desempeño.						1.1.1
2.	La evaluación se refiere exclusivamente al desempeño de las personas.						2.1.1
3.	La evaluación es un instrumento para mejorar la calidad.						3.1.1
4.	La evaluación es una forma de persecución.						4.1.1
5.	La evaluación debe ser aplicada particularmente a los alumnos.						5.1.1
6.	La evaluación debe ser aplicada a los alumnos, profesores, administrativos.						6.1.1
7.	El objetivo principal de la evaluación es conocer el grado de desempeño de sus miembros de acuerdo con parámetros.						7.1.1
8.	Usted como miembro de la UNACHI, considera que la evaluación es un instrumento para obtener información sobre debilidades y fortalezas.						8.1.1
Nº	Variable N° 2 Nivel de Conocimiento de la Importancia de la Acreditación Institucional	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo	N/R	Código
9.	En la acreditación una comisión evalúa los resultados del auto estudio.						9.1.2
10.	La credibilidad institucional ofrece una variedad de beneficios a todos sus miembros.						10.1.2
11.	La credibilidad institucional es de imagen institucional.						11.1.2
12.	La acreditación es un compromiso de las autoridades superiores de la universidad.						12.1.2
13.	La acreditación ofrece mayores derechos y concesiones.						13.1.2
14.	La acreditación genera mayores obligaciones y responsabilidades.						14.1.2
15.	La acreditación favorece el proceso de convalidación nacional e internacional.						15.1.2
16.	Este proceso va en detrimento del personal docente y administrativo.						16.1.2

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ

FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN INSTRUMENTO # 2

GUÍA DE OBSERVACIÓN

VERIFICACIÓN DEL DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO DIRIGIDO A ADMINISTRATIVOS DE LA UNACHI PARA OBTENER INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES # 4 "NIVELES DE COMPROMISOS DE LOS MIEMBROS DE LA UNACHI, CON LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL"; VARIABLE # 5 "EXISTENCIA DE UN PROGRAMA DE INSENTIVO"; VARIABLE # 6 "CALIDAD INSTITUCIONAL"

Facultad: _____

Departamento: _____

- (1) **Totalmente de acuerdo** (cuando se esta totalmente de acuerdo con la afirmación realizada).
- (2) **De acuerdo** (cuando el evaluador se encuentra satisfecho con la afirmación realizado).
- (3) **Desacuerdo** (cuando el evaluador se encuentra insatisfecho con respecto a la afirmación realizada).
- (4) **Totalmente en desacuerdo** (cuando el evaluador se encuentra totalmente insatisfecho con respecto a la afirmación realizada).

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Variable # 4. Niveles de compromisos de los miembros de la UNACHI con la evaluación institucional.

No.	Criterios	Alternativas			
		1	2	3	4
1.	Asume con responsabilidad los compromisos y tareas correspondientes del servicio que presta.				
2.	Hay esfuerzo visible por mejorar en eficiencia el trabajo que realiza.				
3.	Es organizar y planificar su trabajo para atender las necesidades que el puesto de trabajo demanda.				
4.	Se esmera por ofrecer un servicio eficiente y oportuno.				
5.	Tiene iniciativa e identifica y resuelve problemas que surgen en la realización de sus funciones.				
6.	Colabora con las normas de trabajo establecido.				

Variable # 5. Existencia de un programa de incentivo para la promoción de la eficiencia.

No.	Criterios	Alternativas			
		1	2	3	4
7.	Se promueve constantemente la eficiencia del trabajo.				
8.	Se estimula permanentemente la calidad y el esfuerzo en el servicio que se ofrece.				
9.	Se realizan evaluaciones constantes del desempeño.				
10.	Se observa la presencia y el énfasis en mantener un sistema de selección y clasificación definido de los servicios que se prestan.				

Variable # 6. Calidad institucional.

No.	Criterios	Alternativas			
		1	2	3	4
11.	Se enfatiza en las políticas de calidad existentes.				
12.	Las responsabilidades y delegaciones de los mismos se definen claramente.				
13.	Se alude a resultados de evaluaciones periódicas del trabajo que se realiza.				
14.	Se cumplen y atienden las funciones:				
	‡ De extensión.				
	‡ Investigación.				
	‡ Docencia.				
	‡ Difusión.				
	‡ Prestación de servicios.				



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQÚ
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
INSTRUMENTO N° 4
CUESTIONARIO

Dirigido a estudiantes del último año de las carreras que se imparten en la UNACHI para obtener información de la variable:
Calidad Institucional .La información por usted proporcionada será usada de manera confidencial y estricto uso de la investigación

Facultad: _____ Escuela: _____ Sexo: _____ Turno: _____
 Año de Estudio: _____

No	Indicadores	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo	N/R	Código
alternativa							
PERCEPCION SOBRE EL PLAN DE ESTUDIOS							
1	Conoce usted el perfil profesional de la carrera que cursa y debe alcanzar.						1.4.6
2	Considera usted que el plan de estudio de la carrera que estudia le permite alcanzar los saberes, las destrezas y actitudes que necesita para su futuro desempeño profesional.						2.4.6
PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE							
3	Recibe el plan de trabajo de cada asignatura al inicio del semestre.						3.4.6
4	Considera usted que a lo largo de la carrera se le ofrecen diversas experiencias de aprendizajes.						4.4.6
5	Los recursos y medios de aprendizajes con que cuentan la carrera le favorecen diversas experiencias de aprendizajes.						5.4.6
6	Las experiencias de aprendizaje que vive a lo largo de la carrera lo acercan al mundo laboral de la profesión que ejercerá.						6.4.6
7	El proceso de aprendizaje se vincula con experiencias de investigación.						7.4.6
8	El sistema de evaluación de los aprendizajes empleados en la carrera le ha facilitado conocer sus avances, sus logros y las debilidades de su formación.						8.4.6
9	Los trabajos de graduación; prácticas profesionales y /o seminarios opción a tesis responden realmente a consolidar la formación profesional del estudiante.						9.4.6
10	Existe una adecuada relación teoría – práctica en el proceso de formación y a lo largo de la carrera.						10.4.6
11	Considera usted que logra las competencias básicas que requiere la carrera que estudia.						11.4.6
SERVICIOS DE APOYO AL ESTUDIANTE							
12	Recibe usted oportunamente servicios de orientación académica antes del ingreso y durante su permanencia en los estudios.						12.4.6
13	Recibe usted oportunamente servicios de tutoría y ayuda individual para el aprendizaje.						13.4.6
14	Recibe atención oportuna y adecuada cuando realiza trámites administrativos en la facultad o Universidad.						14.4.6
15	El sistema de ingreso y selección de los estudiantes al inicio de la carrera resulta adecuado.						15.4.6
16	Los servicios que ofrecen Asuntos Estudiantiles ayudan realmente a atender necesidades y eventualidades personales y de la carrera.						16.4.6
PROFESORADO							
17	El nivel de formación y de competencia del profesorado se corresponde con la asignatura que dicta y con el nivel de exigencia de la carrera que estudia.						17.4.6
18	Los profesores disponen de una formación pedagógica adecuada, que les permite un desempeño metodológico eficaz.						18.4.6
INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO							
19	Cuenta la carrera con aulas de clases adecuada a las necesidades formativas.						19.4.6
20	Se dispone de aulas talleres y laboratorios según los requerimientos de la carrera.						20.4.6
21	Se dispone de equipo tecnológico adecuado y un número suficiente para apoyar el proceso de aprendizaje.						21.4.6
EXTENSION Y VINCULACION CON EL ENTORNO							
22	Cuenta y desarrolla la Facultad programas de extensión a la comunidad						22.4.6
23	Desarrolla la facultad proyectos de vida en valores (servicio social, asistencia, etc.)						23.4.6
24	Existen convenios y /o acuerdos que vinculan la facultad con el mundo laboral (empresas, instituciones, etc).						24.4.6

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
INSTRUMENTO # 5
GUÍA DE ENTREVISTA (Semi Estructurada)

Dirigida a Rector, Vicerrectores, Decanos, Vicedecanos y Directores para obtener información de las Variables # 1 "Grado de conocimiento sobre evaluación institucional"; Variable # 2 "Nivel de conocimientos sobre importancia de la Acreditación Institucional"; Variable # 3 "Actitud hacia la evaluación"; Variable # 4 "Niveles de compromiso de los miembros de la UNACHI con la evaluación institucional"; Variable # 6 "Calidad Institucional".

Variable # 1. Grado de conocimiento sobre evaluación institucional.

Las instituciones universitarias, vienen asumiendo con responsabilidad los procesos de evaluación institucional como medio para mejorar la calidad y lograr la acreditación. En este sentido:

✦ ¿Considera usted que la evaluación institucional permite recoger evidencias e información objetiva y cualitativa acerca del desempeño de personal de la institución universitaria (Administración, Docentes, Facultades, Institutos) si, no, por qué?

Explique: _____

✦ ¿A nivel de la UNACHI, percibe usted que la evaluación puede ser un instrumento o método adecuado para obtener información sobre debilidades y fortalezas institucionales, sí, no, por qué?

Explique: _____

✦ ¿La evaluación debe involucrar a todos los miembros de la comunidad universitarias?

Explique: _____

Variable # 2. Nivel de conocimiento sobre la importancia de la acreditación institucional.

La acreditación institucional es hoy una necesidad impostergable ¿Cuáles a su juicio constituyen los efectos positivos de esta estrategia institucional ? En cuanto a beneficios para la comunidad universitaria, en cuanto a deberes y derechos, a obligaciones y responsabilidades? y al compromiso de las autoridades superiores de la Universidad?

Variable # 3. Actitud hacia la evaluación.

La ausencia de una cultura de la evaluación institucional genera una serie de actitudes de los distintos sectores de la comunidad universitaria hacia este inevitable proceso.

✦ ¿Qué actitudes percibe usted en el entorno institucional de la UNACHI hacia la evaluación institucional?

✦ ¿La familia universitaria concibe la evaluación como un medio para entender y mejorar el desempeño y la calidad de la Universidad?

✦ ¿Cómo útil y necesaria para la institución? O como una forma de persecución?

✦ ¿Cómo un medio para garantizar la calidad institucional?

✦ ¿Cómo un medio para detectar debilidades, fortalezas de los distintos sectores universitarios?

Variable # 4. Niveles de compromiso de los miembros de la UNACHI con la evaluación institucional

En el marco de que la evaluación y acreditación se suman cada vez más como procesos consustanciales a las tareas y funciones de las universidades: ¿En su opinión, cómo percibe usted el nivel de compromiso de la familia universitaria con la evaluación institucional?

✦ ¿Los componentes universitarios (docentes, administrativos, estudiantes), la han asumido como parte de sus quehaceres cotidianos?

4 ¿La valoran como proceso para establecer normas y procedimientos de calidad en el trabajo que realizan?

4 ¿Les permite identificarse responsablemente con los compromisos institucionales?

4 ¿Muestran iniciativa para identificar y resolver problemas?

4 ¿Se empeñan en mejorar la eficiencia en las tareas que realizan?

4 ¿Se esmeran en ofrecer un servicio eficiente y oportuno?

Variable # 6. Calidad Institucional

La UNACHI, ha venido institucionalizando políticas y prácticas tendientes a mejorar la calidad de la educación universitaria

- + ¿Qué políticas institucionales relacionadas con el mejoramiento de la calidad se ha planteado y en qué fase de desarrollo se encuentran actualmente?

- + ¿Se han planteado unos objetivos institucionales claros y definidos por área? (Académico, Administrativo, de Extensión, de relación con el mundo empresarial y laboral?)

- + ¿Existen una clara y definida delimitación de responsabilidades en el tema de evaluación institucional ?

- + ¿Se mantienen vínculos estrechos entre Universidad – Empresa. Cuáles y cómo?

- 4 ¿Las funciones de docencia, investigación, extensión y de prestación de servicios muestran equilibrio y pertinencia

- 4 ¿Existen mecanismos que permitan a la Universidad hacer evaluaciones periódicos y reorientar acciones y planes de mejora?
