

**REPÚBLICA DE CUBA
UNIVERSIDAD DE CIEGO DE ÁVILA
"MÁXIMO GÓMEZ BÁEZ"**

**Título: Instrumento para evaluar la calidad en la Filial Universitaria
Municipal Morón.**

**(En opción al Título Académico de Master en Ciencias de la
Educación Superior)**

Autor: Ing. Jorge Enrique Conde Denis

Ciego de Ávila, 2011

**REPÚBLICA DE CUBA
UNIVERSIDAD DE CIEGO DE ÁVILA
"MÁXIMO GÓMEZ BÁEZ"**

**Título: Instrumento para evaluar la calidad en la Filial Universitaria
Municipal Morón.**

**(En opción al Título Académico de Master en Ciencias de la
Educación Superior)**

Autor: Ing. Jorge Enrique Conde Denis

Tutor: Dr. C. Elme Carballo Ramos

Ciego de Ávila, 2011

Resumen

La tarea fundamental de cultivo del saber define a la universidad como organización que se basa en la cultura y en la libertad de pensamiento para realizar su actividad socialmente necesaria. Su actividad se concreta, frente a la sociedad, formando profesionales, difundiendo la cultura y generando ciencia, tecnología y arte. En este contexto el escenario donde se desarrolla actualmente la universidad cubana está en la extensión de esta al municipio. En estos momentos se reordenan las sedes universitarias, regionalizándose la enseñanza, modificando la mayoría de las concepciones sobre el modelo pedagógico empleado y surgiendo las filiales universitarias municipales como importantes centros de estudio, y se transforman también los parámetros a considerar, por lo que se trabaja el **problema científico** de la necesidad de elevar la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón con sus particularidades en el territorio, determinándose como **objetivo general** elaborar un instrumento de evaluación de la calidad en correspondencia con las exigencias del desarrollo local de la Filial Universitaria Municipal Morón. En la investigación se emplearon métodos teóricos entre los cuales se encuentran el histórico – lógico, el analítico – sintético y el inductivo – deductivo, los empíricos se materializaron en instrumentos como la encuesta, la entrevista y la observación. El **aporte práctico** se sintetiza en un Instrumento para evaluar la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón, el cual contiene un grupo de dimensiones e indicadores, diseñados para hacer más objetiva y confiable la evaluación de la calidad en la Filial Morón.

Índice

	Página
Introducción	1
Capítulo I: La calidad y su evaluación en el contexto educacional. Antecedentes y referentes teóricos	9
1.1.- Antecedentes históricos y evolución del concepto de calidad	9
1.2.- Fundamentos teóricos de la calidad en la educación	12
1.3.- Caracterización de la evaluación de la calidad en el contexto universitario	17
1.3.1.- Evaluación universitaria en América Latina y Cuba	20
1.5.- Caracterización de la Filial Universitaria Municipal Morón. Resultados del diagnóstico	30
1.5.1.- Resultados del diagnóstico	31
Capítulo II: Fundamentación y descripción de la propuesta de Instrumento para evaluar la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón	36
2.1.- Fundamentación de la propuesta del Instrumento para evaluar la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón	36
2.1.1.- Descripción del Instrumento para evaluar la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón	41
2.2.- Corroboración teórica de la pertinencia del Instrumento para evaluar la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón	48
2.2.1.- Selección de los expertos para la corroboración del Instrumento para evaluar la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón	49
2.2.2.- Análisis de los resultados	54
2.3.- Corroboración teórica de la pertinencia del Instrumento para evaluar la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón con los Coordinadores de carrera de la Filial Universitaria Municipal Morón	57
Conclusiones	61
Recomendaciones	62
Bibliografía	63
Anexos	71

Introducción

En las entidades de Educación Superior, el cumplimiento de la misión o razón de ser está referido a las funciones de formación de profesionales, dotando a los individuos de los medios necesarios para desarrollar competencias profesionales y ofrecer a la sociedad personas capaces de trabajar con éxito en el campo de actividades que se prefiera; la función de generar conocimientos a través de actividades de investigación básica, aplicada y de desarrollo, aportando al desarrollo nacional y a la creación de ciencia y cultura; y la función de asesoramiento e interacción social, contribuyendo con el mejoramiento de las instituciones que les sirven de sustrato para las anteriores funciones y con las cuales mantienen relaciones de cooperación (Serrano, 2007).

Pedro Horruitiner (2006) destacó que la misión de la universidad es preservar, desarrollar y promover, a través de sus procesos sustantivos y en estrecho vínculo con la sociedad, la cultura de la humanidad.

En un sentido amplio, se considera a las instituciones de formación y educación como sistemas complejos abiertos; por lo tanto, mantienen muchas relaciones de intercambio con el medio donde se insertan, y están sujetas a las determinaciones económicas, sociales y a la influencia de los diferentes aspectos culturales presentes en el contexto. Sin embargo, tienen también una relativa autonomía institucional, y de acuerdo con ella, pueden incrementar o disminuir su posibilidad de ser permeables y sensibles a las necesidades de la población y de modular su capacidad de respuesta a ellas en el desarrollo de recursos humanos e investigación.

La interdependencia es una de las marcas más características de la actual globalización. La mayoría de los fenómenos locales y nacionales están en buena parte influenciados por fenómenos internacionales y, muchas veces, universales. A problemas y tendencias universales también pueden corresponder problemas y respuestas nacionales distintas y específicos. Las demandas planteadas a la educación superior son hoy muy amplias y exigen respuestas diversificadas en cuanto a tipos de organización y funciones institucionales (Dias Sobrinho, 2005).

En este sentido, la evaluación y la acreditación de instituciones, programas y sistemas de educación superior es un fenómeno relativamente nuevo en el campo de las políticas educativas. Su emergencia como parte de un mismo movimiento paradigmático, tendente a enfatizar la responsabilidad institucional, la rendición de cuentas, a reformular el rol del centro político estatal, se presta a un abordaje de carácter comparativo. Por otra parte, este tipo de abordaje ha acompañado desde el comienzo, el surgimiento del campo de los estudios sobre educación superior.

La educación superior es un campo en disputa, a escalas nacional e internacional. Los organismos de evaluación y acreditación y, consecuentemente, los conceptos de calidad son partes centrales de las políticas de educación superior. Siguiendo similares o distintos caminos, con grados diferentes de desarrollo, cada vez más los países del continente latinoamericano promueven procesos y políticas de evaluación y acreditación (Castro y Martínez, 2005).

Muchas de las transformaciones de la educación superior se integran en las reformas que los estados promueven para alcanzar una inserción más competitiva en los ámbitos internacionales. El hecho de que, por efecto de la globalización, muchas de las experiencias locales sean convergentes con las tendencias internacionales, no significa que las transformaciones y las políticas de educación superior en América Latina sean homogéneas.

Las experiencias cumplidas en América Latina y el Caribe y en Europa son recientes y han ganado centralidad, complejidad y diferenciación en los últimos años, en los que se asiste al surgimiento del concepto de aseguramiento o garantía de la calidad de la educación superior (Castro y Martínez, 2005).

Por otra parte, la situación es relativamente similar al caso de la eficiencia. Eficiencia tiene como atributo una pluralidad de acepciones; es un concepto que no es absoluto, neutro, ni es aséptico. También su definición depende del uso: eficiencia, ¿para qué?, ¿para quién? En la traslación que se realiza, desde calidad a la eficiencia, se involucra igualmente un cambio en la definición con base en las funciones del término (Castro y Martínez, 2005).

A partir de la década de los ochenta, con plena intensidad en el decenio siguiente y en los primeros años del siglo XXI, la acreditación de programas e instituciones

de enseñanza superior ha surgido como un eje fundamental de la transformación cualitativa de la universidad en el mundo (Rivero, 2007).

Junto con otras políticas de reforma, la acreditación se propone resolver ciertas fallas de comunicación atribuidas al modelo particular de interrelación entre el sistema de educación superior, la sociedad y el Estado. En su planteamiento más general, la acreditación busca ofrecer elementos de confianza sobre la calidad educativa, tanto a los estudiantes en condiciones de elegir la institución y programa en que cursarán estudios profesionales, como a los empleadores (Rivero, 2007).

A esos fines básicos, se han añadido recientemente otras expectativas tales como la de contar con un instrumento para mejorar la calidad de los servicios, encauzar la rendición pública de cuentas, establecer un principio de visibilidad y orden dentro del variado repertorio de ofertas, estimular y regular la competencia entre instituciones universitarias, así como implantar un mecanismo de control que asegure que la inversión de recursos públicos en educación superior se plasma en indicadores objetivos de calidad (Rivero, 2007).

La caracterización del sistema educacional cubano puede resumirse como un sistema que se corresponde con la igualdad, la justicia plena, la autoestima y las necesidades morales y sociales de los ciudadanos. La Universalización de la Educación Superior cubana ha ido alcanzando un cada vez mayor nivel de desarrollo y, dentro de los programas sociales del momento actual, se considera como un elemento determinante que permite la extensión de la Universidad y de sus procesos a toda la sociedad a través de su presencia en los territorios, alcanzando mayor nivel de equidad y justicia social: “de una Universidad hacia el territorio se trabaja por la Universidad en el territorio” (Espí, 2003). La Universidad se multiplica, contando con sus propios recursos humanos y materiales, y aportando solución a los problemas de la realidad cubana actual.

Al llevarse a extramuros la Educación Superior, se logró que en todos los municipios del país se conformaran las Sedes Universitarias (SUM) para darle oportunidad a miles de jóvenes que por disímiles razones no continuaron sus estudios universitarios al concluir la Educación Media Superior. A partir del año

2009 se reordenaron las sedes universitarias, regionalizándose la enseñanza, transformando entonces la mayoría de las concepciones sobre el modelo pedagógico empleado y surgiendo las Filiales Universitarias Municipales (FUM), transformándose también los parámetros a considerar.

En el municipio Morón existe la Filial Universitaria Municipal, que agrupa a la matrícula de seis carreras de los municipios de la zona norte de la provincia Ciego de Ávila, observa deficiencias en cuanto a su funcionamiento y la calidad de su desempeño, constatándose en la práctica manifestaciones que se resumen en:

1. Limitaciones en la cultura organizacional.
2. Insuficientes políticas enfocadas a la calidad y eficiencia.
3. Deficiente trabajo en equipo, grado de compromiso y liderazgo.
4. Deficiencias en la contextualización y socialización de objetivos y estrategias definidos.
5. Poca integración en la investigación con proyectos territoriales.
6. Escasa vinculación entre los empleadores y la Filial.

En correspondencia con ello, se declara como **problema científico** necesidad de elevar la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón con sus particularidades en el territorio.

Las causas que originan el problema, determinadas en el diagnóstico realizado se resumen en:

- Deficiente interrelación entre la sede central y la Filial.
- Poco conocimiento de la función y sus normativas por insuficiente preparación de los trabajadores, derivado de lo expresado anteriormente.
- No existencia de instrumentos ajustados a las condiciones de universalización que evalúen la calidad de los procesos en las filiales.
- No se definen concretamente los estándares de calidad en los procesos de las filiales.

El **Objeto de investigación** se denota como el proceso de evaluación de la calidad en la Educación Superior.

Para la resolución del problema se establece como **objetivo general**: Elaborar un instrumento de evaluación de la calidad en correspondencia con las exigencias del desarrollo local de la Filial Universitaria Municipal Morón.

El **campo de acción** es acotado como la evaluación institucional.

Como **hipótesis** se plantea que: Si se elabora un instrumento de evaluación de la calidad en correspondencia con las exigencias actuales, que resuelva la contradicción entre la lógica del desarrollo universitario y el desarrollo local, entonces se alcanzan estándares de calidad pertinentes para la Filial Universitaria Municipal Morón.

Variable Independiente: Instrumento de evaluación de la calidad: Herramienta que forma parte del proceso de estudio de la Filial Universitaria Municipal como una presentación cuantitativa y cualitativa, que estudia las actividades, la organización y el funcionamiento de la Institución, así como sus objetivos, políticas y estrategias. Aporta los elementos de juicio, las características y cualidades generales y específicas de la Filial, de tal modo que sea posible determinar el grado de calidad con el que se cumplen funciones y tareas educativas.

Variable dependiente: estándares de calidad.

Operacionalización de la variable dependiente:

Dimensiones	Indicadores
Dimensión 1: Estudiantes	Tasa de aprobados por carrera.
	Tasa de deserción por carrera.
	Tasa de graduación por carrera.
	Promedio de permanencia en la carrera (años).
	Empleo de la infraestructura existente.
	Formación de pregrado y postgrado coincidente con la materia que imparte.
Dimensión 2: Profesores	Conocimientos pedagógicos.
	Relación entre los programas de postgrados y los profesores graduados.
	Empleo de las TICs en su asignatura.
	Comunicación y ética.

Dimensión 3: Infraestructura	<p>Convenios para la explotación de locales.</p> <p>Número de títulos bibliográficos por asignatura, carrera, estudiante.</p> <p>Número de computadoras y computadoras por estudiante.</p> <p>Acceso a Intranet de los estudiantes y profesores.</p> <p>Relación entre el número de profesores y publicaciones por carrera.</p> <p>Relación entre el número de profesores y participación en eventos por carrera.</p> <p>Relación de trabajos investigativos integrados con proyectos del territorio.</p>
Dimensión 4: Investigación y postgrado	<p>Relación de proyectos propios de la Filial que den respuesta a problemas del territorio.</p> <p>Vinculación con las empresas del territorio para la investigación.</p> <p>Aplicación de resultados de investigación.</p> <p>Relación con los profesionales del área.</p> <p>Inserción de graduados de la filial en cursos de postgrado.</p> <p>Calidad del trabajador estudiante en su desempeño.</p>
Dimensión 5: Empleadores	<p>Participación del trabajador estudiante en la investigación.</p> <p>Aporte del trabajador estudiante a la resolución de problemas.</p>

Para la realización de la investigación se siguieron las siguientes **tareas**:

- 1.- Determinación y sistematización de los antecedentes teóricos e históricos sobre la calidad en la Educación Superior y el proceso de la evaluación de la calidad en la Educación Superior.
- 2.- Diagnóstico del estado actual de la evaluación de la calidad en la Filial Universitaria Morón.
- 3.- Fundamentación y diseño de la propuesta de instrumento para la evaluación de la calidad en correspondencia con las exigencias actuales en la Filial Universitaria Municipal Morón.

4.- Corroboración de la efectividad de la propuesta a través del criterio de expertos y grupos focales.

La investigación que se desarrolla es de tipo exploratorio-descriptiva; según su contexto: de campo y en condiciones naturales del objeto de estudio, además por la forma en que se toman los datos es transversal. Se desarrolla empleando una metodología mixta que integra métodos y técnicas cuantitativas y cualitativas, por lo que su paradigma es el socio-crítico porque combina ambos tipos de técnicas para transformar la realidad objetiva de un fenómeno determinado.

La población estuvo compuesta por los 1254 profesores y estudiantes de la Filial. La muestra se seleccionó siguiendo un criterio no probabilístico, aleatorio simple y estuvo compuesta por el total de trabajadores a tiempo completo y los profesores a tiempo parcial (105), además los estudiantes de las carreras Contabilidad y Estudios Socioculturales, (503), con un 48.5% de representatividad respecto a la población.

En la presente investigación se emplearon métodos del nivel teórico, entre los que se encuentran:

- Histórico – lógico: Utilizado para conocer la evolución que ha tenido el concepto de calidad a lo largo del tiempo y su evaluación en los procesos de gestión universitaria así como en la Educación Superior cubana.
- Análisis – síntesis: Se utilizó para procesar la bibliografía y analizar los presupuestos teóricos necesarios que permitan solucionar el problema científico, determinar regularidades cognitivas, arribar a conclusiones y hacer valoraciones durante el proceso de la información obtenida al aplicar los instrumentos.
- Inducción – deducción: Se utilizó para establecer, a partir del estudio específico, generalizaciones para procesar teóricamente el contenido e identificar las causas que provocaron las deficiencias en la evaluación de la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón específicamente.
- Sistémico – estructural – funcional: para determinar y caracterizar los componentes fundamentales del proceso de evaluación de la calidad en la

Filial universitaria Municipal Morón y su interrelación con los demás subprocesos involucrados.

Fueron empleados métodos del nivel empírico como el cuestionario, incluyendo los cuestionarios del MES (Anexos 1, 2, 3) y la entrevista en profundidad (Anexo 4). El cuestionario se aplicó por parte del investigador sobre el nivel de conocimiento y prácticas que sobre el tema tienen los estudiantes, profesores y empleadores de las carreras seleccionadas. Se utilizó la modalidad entrevista en profundidad buscando la expresión libre del sujeto, facilitándose el diálogo de manera espontánea, sobreponiéndose a todo tipo de limitación para acceder a los verdaderos significados de las personas entrevistadas.

El criterio de expertos se empleó para corroborar teóricamente la efectividad del propuesto Instrumento para medir la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón y con el mismo objetivo se aplicó la Técnica del Grupo Focal con los Coordinadores de carrera y subdirectores de la Filial. Como elemento de procesamiento estadístico se empleó la Estadística Descriptiva y la Inferencial, que permitió analizar los resultados obtenidos. El resultado se representa en tablas.

La **novedad científica** del trabajo radica en los elementos metodológicos del instrumento de evaluación de la calidad para la Filial Universitaria Municipal, el cual contiene un grupo de dimensiones e indicadores, diseñados con un carácter bidireccional, flexible, contextualizado, lo cual hace objetiva y confiable esta evaluación, mientras que el **aporte práctico** se sintetiza en un Instrumento para evaluar la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón.

La Tesis está compuesta por Introducción; Capítulo I, dentro del cual se encuentran expuestos los antecedentes teóricos del tema así como el diagnóstico realizado; Capítulo II donde se fundamenta y presenta la propuesta del Instrumento para medir la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón y la corroboración de la efectividad del mismo a través de la aplicación del criterio de expertos y el Grupo Focal; Conclusiones y Recomendaciones así como las secciones de Bibliografía y Anexos.

Capítulo I: La calidad y su evaluación en el contexto educacional. Antecedentes y referentes teóricos.

La calidad de la educación es de hecho el orientador de cualquier intención de transformación en el sistema de educación superior, dado que las continuas exigencias del nuevo orden mundial con respecto a la producción y al trabajo, hacen que los sistemas educativos se vean altamente necesitados de nuevos paradigmas educativos que asuman tal reto social. En el presente capítulo se hace una revisión bibliográfica de los antecedentes históricos de la calidad y su relación con la educación superior

1.1.- Antecedentes históricos y evolución del concepto de calidad.

Entre los hechos que pueden considerarse antecedentes al concepto de calidad y de la gestión de la calidad en las organizaciones se encuentra en primer lugar, la aplicación de la investigación científica a los métodos de trabajo que asentó los fundamentos para la organización científica desarrollados por F. W. Taylor en 1881 en los Estados Unidos, constituyendo el embrión del concepto de calidad. Posteriormente, en 1931 la publicación del libro “The Economic Control of Manufacturing Productivity”, el establecimiento en 1941 de normas para el control de la calidad, y la fundación en 1946 de la Sociedad Americana de Control de Calidad (ASQC), que más tarde constituiría lo actual ASQ (Sociedad Americana de Calidad). En 1947, fue creada en Suiza la Organización Internacional de Estandarización (ISO), en 1950 se estableció en Japón la Normatividad Industrial Japonesa (JIS), y en 1951 la organización JUSE creó el Premio Deming para la Calidad, que hoy constituye uno de los modelos para la gestión de la Calidad Total más difundidos.

Como apuntan Parasuraman y colaboradores (1993), citado por Castro (2001), los años posteriores a la Segunda Guerra Mundial se caracterizaron por una nueva Era para el desarrollo de la ciencia, consecuencia de los grandes proyectos destinados a la fabricación de la bomba atómica y de la asignación de cuantiosos recursos y el desarrollo de una gran complejidad organizacional. Se unieron así intereses gubernamentales, empresariales y de la propia investigación universitaria, acelerando además el desarrollo de los principales países

industrializados occidentales. Puede decirse pues que en la segunda mitad del siglo XX surgió un fenómeno esencialmente nuevo como es” la industrialización de la ciencia (...) la industria se convierte en productora de la ciencia; se orienta más a la actividad de la universidad; y la ciencia se convierte en un sector industrial” (Castro, 2001).

La tercera Revolución Industrial ha venido a consolidar un nuevo paradigma tecnológico, con el liderazgo del sector electrónico, y el enorme avance de las tecnologías de la información. En la llamada Era del Conocimiento, la educación adquiere alta prioridad para el desarrollo de las organizaciones y las universidades, siendo imprescindible contar con capacidades individuales de las personas, que permitan transformar la información en conocimiento.

Ya en 1979, en Estados Unidos, P. B. Crosby introdujo los temas relacionados con la educación de directivos y personas como un elemento necesario para mejorar la calidad. Fueron también notables los avances en Japón sobre el tema de la calidad a partir de 1980, así como el establecimiento en Estados Unidos del Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige en 1987. El desarrollo científico y tecnológico y la necesidad de insertarse en un mercado de fuerte competencia en la década de los ochenta también impusieron en las empresas europeas la necesidad de establecer la calidad como requisito esencial. De ahí que en 1988, se creara la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM- European Foundation for Quality Management) (Castro, 2001).

El análisis de las etapas históricas que atraviesa el concepto de calidad viene a denotar que si bien con anterioridad a la primera Revolución Industrial se conceptualizaba por el valor estético del producto y el prestigio de los artesanos, con la Revolución Industrial nació un sistema industrial que acogía a las masas de obreros que realizaban sus tareas bajo estricta supervisión, habiéndose creado procedimientos específicos para valorar y atender la calidad de los productos terminados. La necesidad de alcanzar especificaciones mínimas de la producción dio lugar a la primera generación de los procesos de calidad, denominada “Calidad por Inspección”, orientándose la calidad hacia el producto terminado. A partir de este momento la calidad se enfoca hacia el proceso productivo: lo importante es

producir y el hombre solo se requería como mano de obra; la calidad se identifica con mayores niveles de producción, caracterizando una generación de modelos de calidad de “segunda generación” con un enfoque orientado a asegurar la calidad de los procesos (Lepeley, 2001).

En la llamada Era del Conocimiento la educación se convierte en prioridad absoluta para el desarrollo de las organizaciones y el énfasis, en contraste con la de la Era Industrial, se hace en el ser humano como centro de la organización así como en la calidad. La consecuencia inmediata es la generación de principios en los que se sustentan los modelos de gestión de la calidad y que tienen como fundamento las necesidades de los clientes, la existencia de parámetros para medir la calidad no solo son del producto o servicio y su coste, sino como resultado de un proceso de gestión integral en el que se abarquen todas las etapas del proceso de producción (Lepeley, 2001).

En suma, la calidad ha evolucionado al tiempo que ha ido avanzando la ciencia y la tecnología, han ido cambiando los modos de producción en las organizaciones, y se ha producido un ajuste al desarrollo del mercado, la economía y la industria. Su conceptualización se relaciona pues, con diferentes enfoques y conceptos, pudiendo incluso ser difícil acotarlo. En el sistema empresarial podría resumirse en tres niveles: El nivel de producto o servicio relacionado con el control de la calidad; el nivel de proceso o sistema asociado con el aseguramiento de la calidad; y el nivel de gestión asociado a la Calidad Total.

Por su parte, la calidad de la educación y los procesos de regulación en las instituciones de educación superior son elementos básicos desde su génesis. De acuerdo a la literatura consultada (Pizzi 2000; Balart 2003; Lamaitre 2005) se pueden establecer a lo menos cuatro etapas. Están categorizadas históricamente y coinciden con el Mundo Antiguo, Medieval, Moderno y Actual:

I.- En el Mundo Antiguo, el rol regulador lo ejercían los estudiantes o discípulos. Estos, al trasladarse, según referencias y cualidades de los maestros, establecían cuáles eran los centros que daban garantías de calidad.

II.- En las universidades medievales, la regulación se desplaza al gremio docente. En tal sentido la autorregulación según normas y procedimientos

concordados por los profesores fue la forma de asegurarse cuotas de calidad.

III.- En la época moderna, las instituciones de educación superior antiguas (en su mayoría) y nuevas entregaron el control de su organización al Estado. Esto se hizo por razones económicas y de cambio cultural fundamentalmente. La excepción la constituyeron Instituciones americanas que mantuvieron la autonomía y libertad de enseñanza. No obstante lo anterior, el período se caracterizó porque el control, ya sea ministerial o establecido por la legislación nacional, fue ejercido por el Estado en materia curricular, financiera y de nombramiento académico. El ámbito regulatorio quedó relegado a un segundo plano, hasta avanzado el penúltimo decenio del siglo pasado.

IV.- En la actualidad, como en cualquier organización la preocupación por la mejora continua sigue estando presente en las instituciones de Educación Superior. La concepción que existe hoy en el ámbito mundial sobre la calidad en las universidades, es el resultado de cambios que las han afectado, fundamentalmente en los últimos 30 a 40 años del siglo pasado. Hasta comienzos de la década del 60 del siglo pasado, existía una visión tradicional y estática de la calidad de la educación universitaria, se presuponía la calidad de la enseñanza y el aprendizaje como constitutivos del sistema, se basaba ante todo en la tradición de la institución, en la exclusividad de profesores, alumnos y en los recursos materiales. Se daba por sentado que más años de escolaridad tenían necesariamente como consecuencia que producir ciudadanos mejor preparados y productivos (Águila, 2008).

1.2.- Fundamentos teóricos de la calidad en la educación.

Desde la década de los 80, como consecuencia de la expansión y diversificación de la educación superior, la internacionalización del espacio educativo y las demandas de una sociedad altamente globalizada, muchas universidades en todos los continentes restablecen en el debate académico los procedimientos de regulación, a fin de aumentar la eficiencia y la competencia, apelando para ello a la generación de una cultura evaluativa.

Pero ya la calidad de la educación universitaria no se entiende, ni se mide como hace medio siglo atrás. Al desarrollarse el fenómeno de la globalización, en la

educación universitaria se acrecentaron una serie de situaciones según Águila (2008), tales como:

- ✓ la masificación de los ingresos y mantenimiento de los mismos métodos y recursos materiales y humanos, insuficientes en las actuales condiciones, situación que exige cambios radicales en las concepciones de la universidad muy vinculadas a su pertinencia;
- ✓ la proliferación incontrolada de las universidades y otras instituciones, mayoritariamente las privadas, y la realización de funciones básicas de las universidades por otras instituciones, lo que contribuye el fin del monopolio del conocimiento de las primeras, por lo que exige a las universidades demostrar su calidad, a través de su acreditación;
- ✓ los nexos cada vez más estrechos entre universidad-estado-sociedad han promovido la necesidad de evidenciar la responsabilidad social de la universidad a través de la rendición de cuentas, con la consiguiente pérdida de autonomía por parte de las universidades;
- ✓ y la disminución o desaparición del financiamiento incremental que implica adoptar acciones que garanticen la eficiencia del sistema educativo.

Estas situaciones, unidas al propio desarrollo de los sistemas educativos, derivaron en múltiples formas de entender la calidad en la educación. En la Tabla 1 se relacionan algunas definiciones encontradas en la literatura:

Tabla 1 Definiciones de calidad en la educación

Autores	Definiciones
Nadeau, G. (1994 ; en Illesca et al., 2006)	Una Institución de Educación Superior de calidad es aquella que tiene un sistema de evaluación y retroalimentación de información sobre la formación del estudiante. Ello permite practicar los ajustes apropiados cuando se plantea la necesidad de cambio o de mejoramiento.
Lapatí, P. (1996; en Illesca et al., 2006)	La calidad de la Educación Superior es la readaptación continua de la Institución a su multi entorno social, económico y político; es también una cultura de superación y de autoexigencia.

González – Tirados (1998; en Hernández M., 2007)	La enseñanza es de calidad en la medida en que se logran los objetivos previstos y estos son adecuados a las necesidades de la Sociedad y de los individuos que se benefician de ella.
Ruano, C. (2002; en Illesca et al., 2006)	La calidad de la educación puede definirse como el conjunto de actividades pedagógicas, programáticas y organizativas que propician mejoras en el desempeño académico y profesional de los actores del proceso enseñanza-aprendizaje-investigación.
Horruitiner (2006)	El concepto de calidad se utiliza para definir un conjunto de cualidades del objeto de estudio previamente establecidas, que se constituyen en un patrón contra el cual se hacen evaluaciones periódicas.
Illesca et al. (2006)	La calidad educativa no es una acción sola ni aislada, sino más bien es el resultado derivado de la suma de la calidad de cada uno de los aspectos fundamentales de la educación, primero como hecho educativo y posteriormente como administración pública.
Garduño (2006)	La calidad de la educación desde un enfoque sistémico la podemos expresar como las características o rasgos de los insumos, procesos, resultados y productos educativos que la singularizan y la hacen distinguirse.

Fuente: Betancourt y Mayo, 2010.

Tal diversidad evidencia la no existencia de un concepto unánimemente aceptado de la calidad, no solo porque obedezca a manifestaciones concretas de los distintos modos de formación económica social, sino también porque calidad significa cosas diferentes para distintos observadores y grupos de interés (OCDE, 1991; en Tiana, 2006). En este sentido, Harvey y Green (1993; en Capelleras, 2001) apuntaron que la calidad es un concepto relativo, ya que depende del usuario del término y de las circunstancias en que se utiliza; así, en la educación superior existen diversos grupos de interés, como los estudiantes, el personal docente y no docente, los empleadores, la comunidad, el gobierno, cada uno de

los cuales puede tener diferentes perspectivas sobre la calidad. Lo anterior conlleva hacia una idea subyacente: la importancia de determinar el concepto de calidad de cada grupo de interés para poder corresponder mejor a su satisfacción (Águila, 2008).

Siguiendo la idea sobre la necesidad de ser más pertinentes con las personas y la sociedad, resulta conveniente realizar algunas acotaciones acerca del enfoque de satisfacción de necesidades y expectativas. Su aparición y posterior extensión se debió a diversos motivos, entre ellos la influencia de las nuevas tendencias de gestión de la calidad desarrolladas en el ámbito productivo.

Este enfoque ha evolucionado en dos dimensiones del concepto de calidad (Tiana, 2006). Por una parte, el aspecto de satisfacción de las necesidades educativas manifestadas por individuos y grupos sociales ha llamado la atención sobre la pertinencia de los objetivos y los logros de la educación. La pertinencia podría definirse como la congruencia entre las expectativas del contexto y la oferta institucional (Villarroel, 1999; en Cong, 2008).

Por otra parte, se considera como criterio de calidad la satisfacción de las expectativas creadas y de los participantes en la tarea educativa. De esta manera, la educación superior no puede contentarse con ser eficaz respecto a los objetivos fijados por los educadores, sino que tiene que ser pertinente en relación a las necesidades de sus clientes internos y externos. En este sentido existe una tendencia a evaluar la calidad a partir del grado de satisfacción de los estudiantes, profesores, empleadores, y directivos (Villarroel, 1999; en Cong, 2008).

Según Romainville (2005), múltiples investigaciones realizadas han confirmado que la opinión de los estudiantes constituye una fuente válida de información en términos de evaluación de ciertos aspectos de su formación; así, están mejor calificados para describir su carga de trabajo, la claridad de las conferencias, el entusiasmo de sus profesores, la atención que le prestan a sus problemas, entre otros. Para otros aspectos deberían ser consultadas otras fuentes, por ejemplo: para conocer si los programas de enseñanza los están preparando para sus futuras profesiones deberían ser abordados los graduados que ya estén insertados en la vida profesional.

En cuanto al personal académico, varios autores destacan la importancia de su motivación, compromiso y satisfacción en el proceso de mejora de la calidad de la institución (Rowley, 1996; Busch et...al., 1998; Oshagbemi, 2000; en Capelleras, 2001). Churchill et al. 1974; en Capelleras, 2001) definieron el dominio conceptual de la satisfacción laboral en función de todas las características del trabajo en sí y del entorno laboral en que los empleados hallan recompensas, realización y satisfacción, o frustración e insatisfacción. Ha sido analizada como un concepto multidimensional, considerando diferentes aspectos del trabajo que suelen estar relacionados con las características de los puestos de trabajo, la compensación económica, las oportunidades de promoción, las relaciones con el jefe y con los compañeros (Capelleras, 2001). En el caso del profesorado universitario, las recompensas de carácter intrínseco que ofrece el puesto de trabajo han constituido tradicionalmente un aspecto central en su satisfacción laboral. En cambio, los factores de carácter extrínseco, como el salario, el apoyo institucional, el sistema de recompensas y la estructura organizativa han sido considerados como fuentes de insatisfacción (Olsen, 1993; en Capelleras, 2001).

En la Educación Superior Cubana, se hace énfasis en la perspectiva externa de la calidad, prestando especial atención al proceso y sus resultados (Suárez, 2008). El concepto de la calidad se asume como resultado de la conjunción de la excelencia académica y la pertinencia integral (Horruitiner, 2006), entendida esta última no solo como concepto que caracteriza los nexos entre la universidad y el sector productivo, o la adecuación de aquella a las demandas de un determinado sector social, sino que deviene en agente transformador de la realidad a partir de su capacidad científica, compromiso social y de promoción de la cultura.

En cuanto a las investigaciones empíricas sobre la calidad de la docencia universitaria, Capelleras (2001) señaló que han estado tradicionalmente centradas en el papel del profesor en el proceso de enseñanza-aprendizaje. No obstante, recientemente se viene observando un creciente interés por la evaluación de la calidad a partir de la valoración de la experiencia global de los estudiantes en la universidad, con relación al conjunto de servicios que esta ofrece, o sea, se estudian los determinantes de la calidad de servicio ofrecida no solo a nivel

docente, sino también incluyendo los servicios de apoyo al estudio o paraservicios, que son los que rodean al servicio principal de formación universitaria (servicio de biblioteca, secretaría, departamentos y salas de informática); y los servicios generales como deportivos, culturales, de alojamiento, etc.).

Como se ha podido apreciar, en esta búsqueda de la calidad se entrelaza el concepto de evaluación como instrumento que, a la vez que evalúa la calidad de acuerdo a cómo se le haya definido en cada institución, traza el camino para el mejoramiento institucional. A continuación se analizan los aspectos fundamentales acerca de la evaluación de la calidad en el contexto universitario, con énfasis en la educación de pregrado.

1.3.- Caracterización de la evaluación de la calidad en el contexto universitario.

La acción evaluativa es consustancial al hombre, en tanto le son inherentes formulaciones ideales de su progresión futura. Asumir desde esta visión la evaluación, significa entenderla como un fenómeno inherente a su propia existencia y que se expresará, por tanto, en casi todos los ámbitos de la vida humana. Se constituye así como una herramienta indispensable en el desarrollo de cada individuo, que orienta su actividad en correspondencia con las formulaciones ideales que ha preconcebido (Trujillo, 2008).

Esto conduce a estimar la evaluación como un proceso socialmente necesario, lo que ha condicionado el interés creciente del ser humano en él. Díaz Barriga (2002) sostiene que de alguna manera se puede decir que la evaluación es condicionada socialmente, a la vez que por sus resultados condiciona a la sociedad.

La etimología del concepto evaluación se remonta al francés évaluer y se puede entender como el proceso sistemático y científico por el que se llegan a emitir juicios de valor sobre el objeto evaluado (Fernández-Ballesteros, 1995; en Chacón, 2001).

Para los autores Pérez y García (1989), en Hernández, (2007) evaluar es un acto de valorar una realidad, que forma parte de un proceso cuyos momentos previos son los de fijación de características de la realidad a valorar y de recogida de

información sobre las mismas, y cuyas etapas posteriores son la información y la toma de decisiones en función del juicio emitido.

Como se ha expresado anteriormente, en la actualidad los conceptos de calidad están cada vez más entrelazados a los de evaluación; no obstante, es importante hacer la distinción entre calidad y evaluación, pues aunque muchas veces ambos conceptos son equiparados, cada uno es único y tiene su propia función: la calidad plantea el propósito hacia el mejoramiento, y la evaluación pone la herramienta metodológica, el juicio crítico y las propuestas para el mejoramiento (Garduño, 2006).

En el ámbito educativo las formas de entender la evaluación se relacionan con distintas corrientes. Al respecto, Glazman (2000); en Hernández, (2007) señaló tres posiciones claramente definidas: la primera, defendida por autores como Fermín y Taba, plantea la evaluación como un proceso destinado a valorar el logro de objetivos previamente definidos; la segunda, defendida por autores como Suchman, hace hincapié en el carácter científico de la recolección de datos que permite determinar el grado en que una actividad alcanza el efecto deseado; y la tercera, defendida por Worthen y Sanders concibe la evaluación como un proceso de emisión de juicios profesionales, obtenidos como resultado del examen de una situación o proceso.

En la Conferencia Mundial sobre Educación Superior realizada en París y patrocinada por la UNESCO (1998), se explicitó que la idea de la evaluación como una herramienta de control es demasiado estática, cerrada y que conlleva a una noción de castigo, por lo que la evaluación debe abordarse como ayuda a la toma de decisiones, considerando esta una noción más constructivista, abierta y dinámica.

En la Tabla 2 se relacionan algunas definiciones de evaluación en el ámbito educativo en correspondencia con las corrientes antes mencionadas:

Tabla 2: Definiciones de evaluación en la educación

Autores	Definiciones
Castejón (1991; en Illesca et al.,	Consiste en determinar en qué medida se han logrado los objetivos propuestos y se han utilizado los medios más adecuados para ello.

2006)	
Austin (1996 ; en Illesca et al., 2006)	Es una herramienta poderosa para ayudar a construir programas más eficaces y eficientes, ya que evidencia fortalezas y debilidades, identificando objetivos estratégicos para mejorar el proceso enseñanza-aprendizaje.
UNESCO (1998)	Proceso de recogida y tratamiento de informaciones pertinentes, válidas y fiables para permitir a los actores interesados tomar las decisiones para mejorar las acciones y los resultados.
Garduño (2006)	Juicio de valor sobre un atributo o un conjunto de atributos acerca de los insumos, procesos, resultados o productos educativos, o de las relaciones entre ellos.
Royero (2009)	Proceso que provoca la comprensión del proceso educativo, aporta datos, posibilidades interpretativas y favorece la reflexión institucional que conduce a decisiones participativas que atienden a los problemas educativos.

Fuente: Betancourt y Mayo, 2010.

La evaluación de las Instituciones de Educación Superior debe atender a un sinnúmero de elementos que son todos importantes en la pretendida obtención de la calidad educativa. De esta manera, deberá abarcar evaluaciones tanto de carácter interno como externo, realizando procesos de autoevaluación que mejor se adapten a sus propósitos, y al mismo tiempo procesos de evaluación externa, a realizarse por un grupo colegiado de expertos en educación, administración y evaluación de la calidad (Hernández M., 2007).

Especial importancia se le confiere en la literatura a la autoevaluación, considerando las bondades que se le asocian; en este sentido, la PUCP (2003) reconoce entre los aportes del proceso de autoevaluación los siguientes:

- ✓ fomenta una cultura de participación y compromiso con la mejora continua; incorpora de manera sistemática mecanismos de autorregulación;
- ✓ propicia que las decisiones y acciones se dirijan a mejorar la calidad académica; fomenta el principio de rendición de cuentas;

- ✓ constituye un medio sistemático y estructurado para alcanzar estándares internacionales de calidad;
- ✓ contribuye a satisfacer los requerimientos de formación del profesional que la sociedad demanda.

La autoevaluación se trata de análisis evaluativos internos, promovidos, controlados, y autorregulados por la propia institución, que posteriormente pueden tener usos externos. Constituye un proceso complejo que supone una acción reflexiva y valorativa sobre aspectos organizativos, curriculares, contextuales, etc. que interactúan para lograr la calidad. A partir de sus resultados define estrategias y acciones para su mejoramiento; considera como referentes la misión y los objetivos declarados de la institución u otra instancia; toma en consideración un conjunto de criterios que han sido establecidos previamente como referentes para la valoración. Los resultados derivan en un informe donde se indican las fortalezas, oportunidades de mejora y las acciones para la mejora (PUCP, 2003). Como en todo proceso evaluativo, se lleva a cabo la determinación de la información necesaria para iniciar el proceso, recolección y organización de la información, análisis y valoración de la misma y la toma de decisiones para mejorar la calidad de la instancia evaluada.

1.3.1.- Evaluación universitaria en América Latina y Cuba

A fines de la década de los noventa, la evaluación y la acreditación universitarias se encontraban instaladas en la agenda pública de los seis países líderes de la investigación científica y tecnológica en América Latina, los cuales poseían sistemas de educación superior importantes y diferenciados y surgía en muchos otros países de menor porte (Chiancone y Martínez, 2005).

La base para interpretar las diferencias nacionales en esos procesos es el tipo y las características de la cultura político-académica local; la “crisis de transición” experimentada por el Estado; el tipo de ajuste experimentado en la relación entre el estado, la sociedad y la educación superior, a través de las políticas públicas regulatorias.

La normativa de base de la evaluación estaba y está constituida por leyes que consagran a texto expreso la importancia o la conveniencia de la evaluación

universitaria y en cada uno de los países de la región fue surgiendo un conjunto de instituciones y agencias intermedias, organismos “en la cúspide”, mecanismos “de amortiguación”, que tienen a su cargo la gestión de las políticas orientadas a la evaluación, la acreditación y la garantía de la calidad. No es necesario presentar detalladamente las principales experiencias regionales (CONEAU, CNA, CSE, CNAP, CAPES, etc) (Chiancone y Martínez, 2005).

Uno de los tipos de agencias de evaluación incluye a organismos públicos, estatales y descentralizados, dotados de independencia técnica e integrados por representantes de los actores sociales y políticos, tales como el Poder Ejecutivo, el Parlamento, las Universidades públicas y privadas y el sector académico. Un segundo tipo, menos relevante, está conformado por agencias de acreditación conformadas por grupos de universidades, por lo general las instituciones del sector privado, aunque no exclusivamente. La internacionalización opera en diversos niveles, entre ellos el que articulan los grandes espacios de integración regional, como la CAN o el MERCOSUR, así como los espacios específicamente académicos (asociaciones regionales de universidades como la Asociación de Universidades de América Latina, UDUAL o la Asociación de Universidades Grupo de Montevideo, AUGM).

Otras agencias de evaluación y acreditación, aunque de base disciplinaria o profesional, son las conformadas por Facultades de Medicina, Ingeniería y otras. El Estado ha intervenido también directamente de manera decisiva, al generar instancias regulatorias y evaluatorias (exámenes nacionales indicativos, en México, Examen Nacional de Cursos, en Brasil). En el caso del Provaio, (ENC) la evaluación de aprendizajes operó como un fuerte dispositivo de ordenamiento jerárquico y disciplinamiento institucional, antes de ser derogado y sustituido por un nuevo sistema nacional, que enfatiza el rol formativo y procesual (Chiancone y Martínez, 2005).

Los requisitos mínimos de calidad establecidos en Colombia, constituyen otro ejemplo de fuerte acción regulatoria del Estado, en un país que (como Chile y Brasil) posee una predominante matrícula privada. Sin embargo, la experiencia regional, globalmente considerada, tiende a seguir un modelo general similar al

europeo, basado en un proceso endógeno de autoevaluación, evaluación externa y mejoramiento continuo o aplicación para la acreditación

La evaluación y la acreditación, operan en una doble vertiente, a través de procesos de autoevaluación institucional, evaluación y acreditación cumplidos a niveles nacionales y a través de la participación en el sector Educación del MERCOSUR, cuyas líneas fundamentales de acción a nivel de al educación superior incluyen la acreditación, la movilidad y la cooperación interinstitucional; en materia de acreditación, la principal iniciativa, desarrollada desde 1998, es el mecanismo experimental de acreditación de carreras universitarias en el contexto del MERCOSUR (en una primera instancia: Agronomía, Medicina e Ingeniería), que aparece en el Memorando de Entendimiento, suscrito en la Reunión de Ministros de Educación de los países socios y asociados del MERCOSUR.

El Grupo de Trabajo de Expertos en Evaluación y Acreditación (1998), la Comisión Regional Coordinadora de Educación Superior (2001) y el Comité Coordinador Regional del Sector Educación (CCR), junto a la Reunión de las Agencias Nacionales de Acreditación (RANA) procedieron a la elaboración y testeo de una serie de instrumentos y dispositivos que recibieron la aprobación de la Reunión de Ministros y se resumen en la Tabla 3:

Tabla 3: Instrumentos y dispositivos para la evaluación y acreditación universitaria.

Contexto Institucional	Características de la Carrera y su Inserción Institucional
	Organización, Gobierno, Administración y Gestión de la carrera
	Políticas y Programas de Bienestar Institucional
Proyecto Académico	Plan de Estudios
	Proceso Enseñanza – Aprendizaje
	Investigación y Desarrollo Tecnológico
	Extensión, Vinculación y Cooperación
Recursos Humanos	Estudiantes
	Graduados
	Docentes
	Personal de Apoyo
Infraestructura	Infraestructura física y logística
	Biblioteca
	Laboratorios e instalaciones especiales

Fuente: MERCOSUR Educativo. Comité Coordinador Regional (CCR) Comisión Regional Coordinadora de Área Educación Superior.

El enfoque subyacente en el mecanismo experimental de acreditación (MEXA) supone un elaborado diseño en el que participaron diversas instancias de los sistemas de educación superior de la sub-región y traduce una perspectiva que promueve como dimensiones interdependientes el intercambio, la gestión innovadora, la flexibilidad académica y las competencias de egreso.

En materia de contenidos programáticos, se prevé que las instituciones deberían dar especial atención a la flexibilidad y analizar si la secuencia de disciplinas constituye una “malla única, rígida y sin posibilidades de variaciones o se da la oportunidad en las disciplinas de complementación especialmente en las profesionales“(Martin, 2004).

Por su parte, la caracterización del sistema educacional cubano puede resumirse como un sistema que se corresponde con la igualdad, la justicia plena, la autoestima y las necesidades morales y sociales de los ciudadanos. La Universalización de la Educación Superior cubana ha ido alcanzando un cada vez mayor nivel de desarrollo y, dentro de los programas sociales del momento actual,

se considera como un elemento determinante que permite la extensión de la Universidad y de sus procesos a toda la sociedad a través de su presencia en los territorios, alcanzando mayor nivel de equidad y justicia social: “de una Universidad hacia el territorio se trabaja por la Universidad en el territorio”. La Universidad se multiplica, está presente en cada municipio del país, contando con sus propios recursos humanos y materiales, y aportando solución a los problemas de la realidad cubana actual (Espí, 2003).

En Cuba, el concepto de calidad en la educación superior está asociado por tanto a masividad, a igualdad, a los mismos derechos de acceso a la educación superior, a criterios de equidad. Es fruto tanto de las características del proyecto social cubano como de una perspectiva externa de la calidad en la que se consideran recursos, el proceso y los resultados. De ahí que se valore “su unidad con la pertinencia universitaria (...)” (Espí, 2003).

Es posible pues conceptualizar calidad en torno a tres dimensiones: recursos, procesos y resultados. Los recursos incorporan aquellos criterios o variables necesarias para alcanzar el objetivo, y los procesos, en los que se emplean, y que permiten alcanzar los resultados esperados.

Se considera un concepto muy acabado que responde a un enfoque totalizador de calidad en el sistema universitario es el que expone la Teoría Holístico Configuracional de Homero Fuentes. Aplicada a los procesos de educación superior, se conceptualiza como una cualidad de orden superior, síntesis dialéctica de la pertinencia, el impacto y la optimización del proceso y los resultados alcanzados en la integración de todos los que se desarrollan en la Universidad (Fuentes, 2002).

La posición cubana destaca la presencia de la problemática de la calidad desde la propia creación del Ministerio de Educación Superior en 1976, confiriendo gran importancia al control del trabajo que desempeñan las IES como vía fundamental para lograr un mejoramiento continuo de la calidad. Su nueva dimensión, en los últimos años, es provocada por el desarrollo alcanzado por la Educación Superior cubana y por la necesidad de homologarse con la educación superior de avanzada en el mundo, a partir de estándares de calidad regionales e internacionales, pero

destacando la importancia de la relación entre pertinencia y calidad en el área de los estudios superiores (Jofre y Vilalta, 1998; Buendía y García, 2001; en Cong, 2008).

Dentro del sistema de control establecido destaca la Evaluación Institucional, la cual tiene como objetivo comprobar la calidad de la gestión y de los resultados de trabajo en todos los procesos universitarios, en correspondencia con la función social encargada por el Estado.

La evaluación institucional se define como el proceso sistemático y científico basado en una metodología específica, por el que se emiten juicios de valor basados en una información válida y fiable sobre las distintas dimensiones institucionales que han sido objeto de la evaluación (Chacón, 2001). Permite dar respuesta, en principio, a dos tipos de requerimientos: por una parte, es un instrumento básico para la mejora interna de los niveles de calidad de la universidad; por otro lado, facilita la rendición de cuentas y el análisis de la adecuación de los servicios que prestan las universidades a las necesidades y demandas de la sociedad (Jofre y Vilalta, 1998; Buendía y García, 2001; en Cong, 2008).

El modelo cubano de Evaluación Institucional, rectorado por la Junta de Acreditación Nacional (JAN), consta de cuatro etapas:

- 1.- La autoevaluación, realizada por la propia institución que resulta en la elaboración de un Informe derivado del análisis autocrítico del trabajo y un plan de mejora que se propone para superar las debilidades existentes.
- 2.- La evaluación externa, realizada por un equipo de evaluadores seleccionado de diferentes instituciones universitarias por el Ministerio de Educación Superior, cuyo objetivo es contrastar la información obtenida de la evaluación interna.
- 3.- La divulgación de los resultados se basa en difundir por la institución las fortalezas y debilidades de las áreas que fueron evaluadas, jugando un importante papel los flujos comunicacionales establecidos por los equipos directivos en el centro.
- 4.- La elaboración de los Planes de Mejora, donde quedan establecidas las medidas que debe cumplir el centro en determinado período de tiempo.

A partir del progreso alcanzado por la Educación Superior cubana y su necesaria adecuación al contexto internacional, bajo la dirección metodológica del Ministerio de Educación Superior, el perfeccionamiento del sistema de evaluación ha aportado nuevos instrumentos para el desempeño de esta actividad, especialmente, el Sistema Universitario de Programas de Acreditación (SUPRA), complemento del actual sistema de inspecciones vigentes. El mismo contribuye a fortalecer y priorizar la cultura de la calidad, así como promover, estimular y certificar la calidad de los diferentes procesos e instituciones de este nivel de enseñanza.

Parte integrante del SUPRA es el Sistema de Evaluación y Acreditación de Carreras Universitarias (SEA-CU), el cual constituye el elemento esencial para evaluar y acreditar la calidad en las carreras que se desarrollan en las distintas instituciones de educación superior del país. Su objetivo general es la elevación continua de la calidad del proceso de formación. Además, resalta la importancia de la autoevaluación continua como elemento básico en la gestión de la calidad, genera información que puede utilizarse para adoptar decisiones encaminadas a la mejora continua, y sus resultados pueden conducir a lograr la equivalencia internacional de títulos universitarios (SEA-CU, 2002).

Según Horruitiner (2006) la aplicación del sistema de evaluación y acreditación en la universidad cubana parte de asumir la calidad no desde el punto de vista de inspección de la calidad ni de aseguramiento, sino que se concibe como la gestión integral de la calidad; a lo que se refiere como el conjunto de acciones necesarias para avanzar hacia un patrón de calidad previamente convenido, dirigido a lograr la colaboración efectiva y eficiente de todas las partes que intervienen en dicho proceso, con el fin de alcanzar los objetivos generales previstos, en correspondencia con las proyecciones estratégicas de la organización.

El proceso de gestión integral se estructura en cinco etapas: autoevaluación, ajuste y mejora, evaluación externa, acreditación y reconocimiento; considerando la autoevaluación como el elemento central, ya que permite realizar un examen global, sistemático y regular de sus actividades y resultados, compararlos con un

modelo o patrón de calidad, para conocer cuáles son sus principales fortalezas y debilidades y en correspondencia establecer su plan de ajuste y mejora.

Es evidente que para lograr resultados compatibles con el ideal de calidad que se tiene y en consonancia con los preceptos marxistas leninistas que ponen al hombre en el centro de las preocupaciones, resulta hoy necesario evaluar la calidad en función de las expectativas de los estudiantes, profesores, personal no docente, egresados y empleadores de los servicios que se brindan, en aras de ser más pertinentes con las personas e incrementar los niveles de retención, compromiso, motivación, colaboración y satisfacción.

Entonces, si bien es cierto que los sistemas de Educación Superior han pasado de la simplicidad y la homogeneidad a la complejidad y la heterogeneidad en la última década, no es menos cierto que del descontrol de los 80s se ha pasado a la formulación de políticas que controlan la calidad mediante la evaluación institucional. Es cierto que son políticas incipientes que tal vez aún no marquen una modificación sustancial en cuanto a lo que la transformación de las IES se refiere, pero es sin duda un importante cambio y el prerequisite para lograr un verdadero cambio cualitativo. La orientación meramente de mercado de muchas universidades privadas, de un lado, y el concepto tradicional de autonomía corporativa, de otro, podría constituir algunos de los principales obstáculos para que se logre este cambio cualitativo. Sin embargo resulta oportuno destacar entre los logros de Sistema de Evaluación y Acreditación:

- 1 La consolidación y legitimación de los análisis sistemáticos de la calidad universitaria.
- 2 La creación de nuevos instrumentos auxiliares para el proceso de dirección y la gestión de la calidad universitaria.
- 3 Los avances en la aplicación de dichos instrumentos aunque subsisten polémicas nacionales y regionales en su empleo.
- 4 El aumento de la utilidad de los Sistemas de Evaluación y Acreditación.

Se puede resumir que la evaluación institucional que se ha ejercido se ha ido perfeccionando y adecuando tanto al nivel de desarrollo alcanzado por las instituciones de educación superior cubanas, como al avance en los métodos

de medición y evaluación establecidos.

En Cuba, por su parte, se considera que el impacto de la evaluación institucional en la Educación Superior, ha tenido los resultados siguientes:

- 1 Ha permitido definir el concepto de calidad universitaria.
- 2 Se han precisados los objetos a evaluar, ejemplarizados en las funciones universitarias y en las instancias organizativas de la institución.
- 3 Se han determinadas las variables y los indicadores para medir la calidad en los objetos a evaluar definidos.
- 4 Enlazar la concepción de la administración universitaria de Dirección por objetivos con la planificación estratégica.
- 5 Perfeccionar el proceso de gestión universitaria y tratar de establecer los nuevos aspectos para generar un nuevo estilo de dirección a través de la gestión de la calidad universitaria.
- 6 Mejorar los planes de estudios de la formación de profesionales al evaluar la calidad del egresado y de su desempeño en las ramas laborales del país.
- 7 Elevar el papel de las investigaciones no solo dentro del proceso de formación sino del papel y de la significación social de los resultados de las investigaciones realizadas en las unidades de investigaciones radicadas en las universidades.
- 8 Perfeccionar el diseño y desarrollo de los cursos de postgrados en sus diferentes modalidades (Maestrías, especialidades y doctorados) para mejorar la educación posgraduada.
- 9 Mejorar las actividades de la extensión universitaria en su vinculación con la sociedad, la comunidad y en las manifestaciones artísticas y culturales.
- 10 Mostrar una universidad nueva en sus relaciones con la sociedad, la empresa, las instituciones culturales y científicas que mejora la calidad de vida del ciudadano.

En la actualidad el trabajo sobre la calidad se garantiza al nivel de las universidades y de toda la organización, mediante un sistema de control,

evaluación y acreditación. Los impactos principales previsibles como resultado del actual perfeccionamiento de los procesos de Acreditación y Evaluación Institucional son:

- 1 Elevación de la calidad universitaria a niveles superiores.
- 2 Desarrollo de prácticas comunes de evaluación de carácter internacional.
- 3 Consolidación de una cultura de autoevaluación, enriqueciéndose la cultura de la evaluación externa.
- 4 Incremento del papel protagónico de los actores principales de las IES.
- 5 Una mayor integración de los procesos universitarios fundamentales
- 6 Mayor reconocimiento de la sociedad y de la comunidad internacional.
- 7 Desarrollo y consolidación de una gestión universitaria más eficiente y eficaz
- 8 Cambios aún más favorables en las fuentes de financiamiento para las IES y para el propio subsistema de Evaluación Institucional.
- 9 Mayor reconocimiento de las entidades empleadoras por la satisfacción de sus necesidades de elevar su competencia profesional, según los avances de la ciencia e innovación tecnológica.
- 10 Promoción de la innovación pedagógica y tecnológica en el proceso de formación.
- 11 Participación más activa en redes, seminarios, cursos y asesorías en el contexto nacional e internacional.

Existen nuevos y complejos escenarios que condicionan el desarrollo de procesos de formación diferenciados en el pregrado: cursos regulares diurnos, cursos regulares para trabajadores, continuidad de estudios para los egresados de las diversas variantes de formación preuniversitaria, con elevados niveles de masificación, a los que les corresponden diferentes modelos pedagógicos e innovaciones didácticas, donde se fortalece la enseñanza a distancia y asistida, con un importante componente del proceso de virtualización.

Dado el incremento en el número de estudiantes de postgrado, y su diversidad, se fortalece la Especialidad y los Programas Académicos

Doctorales; la creación de Filiales Universitarias Municipales se lleva a cabo en correspondencia con la universalización de la Educación Superior; la situación económica del país y la incrementada incertidumbre en el escenario económico internacional hace imprescindible el uso eficiente y eficaz de los recursos, y la búsqueda de las más diversas fuentes de financiamiento para el desarrollo sustentable de las IES; se trabaja por una mayor integración de los procesos fundamentales de la Educación Superior y el incremento de la eficiencia y eficacia de la gestión universitaria; se avanza en el consenso de prácticas comunes para la garantía de la calidad en el espacio de intercambio internacional, cada día más necesario sobre la base de la globalización solidaria.

Para ello se prioriza el desarrollo de proyectos conjuntos de evaluación y acreditación de programas de formación, asimismo, programas de investigación y extensión universitaria, que aportan elementos objetivos para la mejora continua de la calidad de la Educación Superior cubana y de los espacios internacionales donde se establezcan redes. Ello permite actuar sobre criterios y procedimientos mutuamente reconocibles, contribuyendo a la homologación de títulos, y facilitando el intercambio de estudiantes y profesionales de los distintos países así como el desarrollo de proyectos comunes de impacto en la sociedad.

1.5.- Caracterización de la Filial Universitaria Municipal Morón. Resultados del diagnóstico.

La Filial Universitaria Municipal Morón se fundó para el curso escolar 2002 -2003, contando desde sus inicios con las carreras de Estudios Socioculturales, Comunicación Social, Psicología y Derecho. Las fuentes de ingreso priorizadas para ella al principio de su funcionamiento fueron los Trabajadores Sociales, y los Maestros Emergentes con una matrícula total de 75 estudiantes. En el curso escolar 2003 – 2004 comienza el Curso de Superación Integral para Jóvenes (CSIJ) como fuente de ingreso y, con apoyo de la Asociación de Economistas de Cuba (ANEC), abre sus puertas la carrera de Contabilidad y Finanzas.

Los locales donde se imparten clases actualmente son las Escuelas Secundarias Básicas Roberto Rodríguez y Benito Juárez, la Escuela Primaria Ignacio Agramonte y la Filial de Ciencias de la Salud. Hoy recoge la matrícula de los

municipios Ciro Redondo, Bolivia y Primero de Enero además de la del municipio Morón.

1.5.1.- Resultados del diagnóstico.

La investigación que se desarrolla es de tipo exploratorio-descriptiva; según su contexto: de campo y en condiciones naturales del objeto de estudio, además por la forma en que se toman los datos es transversal. Se desarrolla empleando una metodología mixta que integra métodos y técnicas cuantitativas y cualitativas, por lo que su paradigma es el socio-crítico porque combina ambos tipos de técnicas para transformar la realidad objetiva de un fenómeno determinado.

La población estuvo compuesta por los 1254 profesores y estudiantes de la Filial. La muestra se seleccionó siguiendo un criterio no probabilística aleatorio simple y estuvo compuesta por el total de trabajadores a tiempo completo y los profesores a tiempo parcial (105), además los estudiantes de las carreras Contabilidad y Estudios Socioculturales, (503), con un 48.5% de representatividad respecto a la población.

Se aplicó un cuestionario a profesores, estudiantes y empleadores (Anexos 1, 2, 3, 4) evaluando indicadores correspondientes a las dimensiones determinadas. Para la realización del cuestionario se empleó una escala Likert con las siguientes equivalencias:

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral / Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Se obtuvo (en valores porcentuales) lo que se expresa resumido en la Tabla 4:

Tabla 4: Resultados del diagnóstico.

Indicadores	1	2	3	4	5
Están claramente determinados y se publican los niveles de eficiencia y calidad por carrera y generales de la Filial.	0	0	13,71	51,88	34,39
La Filial universitaria se inserta en el quehacer científico y social del territorio a través de proyectos, investigaciones, aplicación de resultados.	0	4,37	30,61	59,84	5,16
Se promueve el desarrollo y capacitación integral de los profesionales del territorio, que permita una mayor	62,82	32	5,16	0	0

eficiencia en el desarrollo de sus tareas.					
Los trabajos investigativos (de curso o de diploma) responden a problemas reales del territorio y/o la Filial	23,65	56,66	19,68	0	0
Los trabajos investigativos (de curso o de diploma) se aplican en la resolución de problemas reales del territorio y/o la Filial	0	0	19,08	53,47	27,43
Los estudiantes y profesores tienen una vinculación real y efectiva con las empresas del territorio en función de la realización de las prácticas laborales y la inserción en problemas específicos.	0	62,02	25,24	12,72	0
Los Subdirectores y coordinadores de carrera mantienen una interrelación constante con al sede central.	7,35	54,47	38,17	0	0
Los profesores a tiempo parcial tienen una vinculación efectiva y fluida con la sede central a través de la Filial.	0	20,07	44,33	35,58	0
Existe una vinculación entre la Filial, los profesionales del territorio y la sede central con el fin de promover tutorías y consultorías para estudiantes y profesores.	0	8,94	16,89	52,48	21,66
Se aplican instrumentos ajustados al quehacer de la Filial para evaluar la calidad de su desempeño.	0	0	23,06	37,77	39,15
Los instrumentos aplicados hasta el momento exponen con objetividad el funcionamiento de la Filial.	0	0	17,08	26,43	56,49
El mejoramiento continuo es una práctica característica de la Filial.	0	52,88	35,98	11,13	0
Están definidos y socializados los estándares de calidad para el funcionamiento de la Filial Universitaria.	0	0	7,85	29,33	62,82
Los empleadores están al tanto de la evolución de los trabajadores estudiantes en la Filial, evaluando por su parte la calidad de la formación en cuanto a: <ul style="list-style-type: none"> ● Relaciones de trabajo adecuadas. ● Participación activa en los problemas de la empresa. ● Apoyo a iniciativas laborales y sociales. 	0	0	23,39	49,9	26,69

De estos resultados se puede concluir que:

- La Filial no tiene gran peso en el quehacer científico del territorio aunque el desarrollo y capacitación de sus recursos humanos se promueve y facilita a través de ella.
- Los trabajos de investigación responden a problemas reales del territorio, pero no se aplican ni generalizan una vez expuestos, dejan de tener importancia fuera del contexto académico.
- Los estudiantes y profesores se vinculan a las empresas en función de la realización de las prácticas laborales, pero el 74.14% de los profesionales de estas empresas no vinculados a la docencia en la Filial no hacen tutorías, oponencias ni son invitados en calidad de especialistas a defensas de trabajos investigativos.
- En las encuestas aplicadas procedentes del MES, se aprecia que más del 95% de los profesores a tiempo parcial no mantienen relación con la sede central aunque los profesores que desempeñan funciones de subdirectores en un 54.47% manifiestan mantener buenas relaciones. Así mismo, el 82% de los estudiantes manifiestan no poseer información sobre temas como exámenes de premio, que deben derivar de la sede central a través de los jefes de carrera, coordinadores y profesores.

Esta situación se puede resumir en que existe una deficiente interrelación entre la Filial y la sede central, teniendo mayor o menor énfasis por asignaturas dentro de las carreras en estudio. Así mismo, se puede asumir que las dificultades en cuanto a los conocimientos que tienen los trabajadores en general de la Filial sobre las diferentes normativas que rigen sus funciones no están adecuadamente socializadas, según lo determinado en entrevistas realizadas.

Por otra parte, se aprecian resultados como:

- Los empleadores no se involucran en la evaluación de la calidad de los trabajadores/estudiantes y/o egresados según el 66.59% de los encuestados.

- Los instrumentos que se emplean en estos momentos para evaluar el funcionamiento de la Filial no son particularmente ajustados a este, ni garantiza una evaluación fiable según el 82.92% de los encuestados.
- Hay una insuficiencia en cuanto a la definición y socialización de los estándares que permitirían evaluar la calidad del desempeño de la Filial según el 76.59% de los encuestados.

De aquí se puede entonces inferir que las principales fortalezas de la Filial están en:

- El desarrollo y capacitación de los recursos humanos del territorio facilitado a través de la Filial.
- Los trabajos de investigación responden a problemas reales del territorio.
- Los estudiantes y profesores se vinculan a las empresas en función de la realización de las prácticas laborales.

Las principales debilidades están en el orden de:

- La Filial y la Sede Central no tienen una interrelación adecuada.
- La Filial no tiene gran peso en el quehacer científico del territorio pues existen carencias importantes en cuanto a la aplicación de soluciones a problemas del territorio expuestas en trabajos investigativos.
- Existen deficiencias en cuanto a la vinculación de los profesionales del territorio como especialistas en la investigación de los estudiantes.
- Los empleadores no se involucran en la evaluación de la calidad y/o efectividad de sus trabajadores matriculados en la Filial.
- Insuficiencias en la evaluación de la calidad del desempeño de la Filial por la no adecuación de los instrumentos y las deficiencias en cuanto a la determinación y socialización de estándares de calidad.

Conclusiones del capítulo

La calidad es un concepto relativo, ya que depende del usuario del término y de las circunstancias en que se utiliza; así, en la educación superior existen diversos grupos de interés, como los estudiantes, el personal docente y no docente, los empleadores, la comunidad, el gobierno, cada uno de los cuales puede tener diferentes perspectivas sobre la calidad.

La evaluación es una actividad clave en la gestión de la calidad de los procesos universitarios, constituyéndose en una herramienta de transformación de la práctica educativa al promover la toma de decisiones en función de la mejora continua de todos los procesos.

En la actualidad existe en el ámbito universitario una tendencia a evaluar la calidad a partir del grado de satisfacción de los estudiantes, profesores, empleadores, y directivos, en aras de ser pertinente en relación a las necesidades de sus clientes internos y externos.

Capítulo II: Fundamentación y descripción de la propuesta de Instrumento para evaluar la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón.

En el presente capítulo se expone la fundamentación y desglose del instrumento propuesto para medir la calidad de la gestión universitaria en la Filial Universitaria Municipal Morón así como el análisis realizado por parte de los expertos sobre su aplicabilidad, generalización, pertinencia, entre otros aspectos por parte de los expertos y de un grupo focal constituido por los coordinadores de carrera de la Filial Universitaria Municipal Morón así como su Consejo de Dirección.

2.1.- Fundamentación de la propuesta del Instrumento para evaluar la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón.

Partiendo de la finalidad de la investigación que es elaborar un instrumento que permita evaluar la calidad de la Filial Universitaria en relación con el territorio, se realizó una revisión de la literatura existente sobre los modelos de evaluación de centros y programas.

Se revisaron los trabajos de investigación llevados a cabo por De los Ríos Escobar (2000): Indicadores de calidad y eficiencia en la educación universitaria: algunas propuestas para el sistema de acreditación chileno y Rivero (2007): Evaluación y Mejora de la Calidad del Desempeño Profesional del Profesorado de la Facultad de Ciencias Agropecuarias de la Universidad de Ciego de Ávila, así como una revisión bibliográfica realizada con relación al tema y el análisis de los diferentes modelos de evaluación de la calidad (EFQM, Modelo de Excelencia, entre otros), tomando como referencia el Manual de Implementación del Sistema de Evaluación y Acreditación de Carreras Universitarias (SEA – CU) en su última versión (2009) y su guía de evaluación.

La **Guía de Evaluación Externa** define los estándares correspondientes a la formación de profesionales en Cuba, para lo cual se caracterizan las Variables de Calidad siguientes:

- Pertinencia e impacto social
- Profesores y personal auxiliar
- Estudiantes

- Infraestructura
- Currículo

En la concepción del instrumento que se propone se determinaron cinco dimensiones: Eficiencia, Recursos Humanos, Infraestructura, Investigación y Postgrado, Empleadores, definiendo los indicadores a evaluar en cada caso, adaptados a la realidad de la Filial Universitaria Municipal Morón, a partir de la creación de grupos focales con los propios profesionales que integran esa comunidad educativa.

Se conceptualizan, sobre la base del Glosario de la Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad en la Educación Superior (RIACES), citado en el Marco de Referencia para el proyecto sobre aseguramiento de la calidad, Proyecto ALFA No. DCI-ALA/2008/42 (2009), y del Diccionario Enciclopédico Ilustrado Grijalbo (2001), las partes del instrumento exponiéndose a continuación:

- ✓ **Dimensión:** Cada una de las magnitudes que sirven para definir la calidad en los procesos de la Filial Universitaria Municipal Morón.
- ✓ **Indicador:** Variable, medición o referente empírico de cualquiera de los aspectos de un factor de calidad que se aplica a una institución o programa. Permite medir el grado de ajuste a los objetivos y criterios de calidad. En este sentido, los indicadores pueden adoptar el rol de descriptor de la realidad, de instrumento guía para la acción.
- ✓ **Categoría de análisis:** Criterio que permite analizar niveles de calidad con distinto grado de concreción. De los criterios, que se relacionan con la consecución de objetivos, suelen derivarse los estándares.
- ✓ **Técnicas y fuentes:** Es referido a la aplicación de técnicas de recolección de información en las diferentes fuentes disponibles para lograr los datos pertinentes.
- ✓ **Estándar:** Nivel o referencia de calidad predeterminado por alguna agencia, organismo acreditador o institución. Los estándares de calidad o de excelencia sobre instituciones o programas de educación superior son establecidos previamente y, de forma general, por una agencia de acreditación. Implica un conjunto de requisitos y condiciones que la

institución debe cumplir para ser acreditada por esa agencia. Es por esta razón, y a pesar de que se incluye su conceptualización, que no quedan definidos en este trabajo los estándares de calidad para evaluar la Filial Universitaria Municipal Morón.

En el instrumento adaptado a las necesidades de la Filial, se determinaron las siguientes dimensiones:

- ✓ **Dimensión 1 Eficiencia:** partiendo de la relación que maximiza la combinación de insumos y resultados dentro de la institución educativa. Se considera importante establecer esta dimensión porque mide aspectos relativos a la optimización del uso de los recursos asignados a la Filial, desde los libros y computadoras hasta el personal contratado por carreras.
- ✓ **Dimensión 2 Recursos Humanos:** unificando Profesores / personal auxiliar y Estudiantes, manteniéndose muchos de los indicadores que establece la JAN, pero adecuándolos a las condiciones reales de la Filial, partiendo de que los docentes contratados en su mayoría no son profesores a tiempo completo de ninguna institución educativa sino profesionales en diferentes ramas de la economía, la producción y los servicios lo que lleva a modificar la concepción que tiene el instrumento de la JAN, diseñado para universidades. Así mismo, los estudiantes de la Filial no son estudiantes de cursos regulares diurnos sino que están insertados en centros laborales, lo que establece condiciones diferentes para ellos.
- ✓ **Dimensión 3 Infraestructura:** se mantiene, respecto al instrumento de la Junta de Acreditación Nacional, pero sus indicadores se ajustan a la valoración de las condiciones físicas existentes en la Filial.
- ✓ **Dimensión 4 Investigación y Postgrado:** ajustada a las condiciones reales de funcionamiento de la Filial considerando las características ya explicadas de los docentes y estudiantes, valorando de esta manera el impacto social y la pertinencia que tiene la Filial en el territorio y su implicación en la resolución de problemas reales de las empresas a que se vinculan tanto estudiantes como profesores desde la superación continua de los profesionales y la investigación.

- ✓ **Dimensión 5 Empleadores:** valora el grado de interrelación que tiene la Filial con las empresas del territorio desde el punto de vista de la calidad del desempeño del trabajador vinculado al estudio en diferentes modalidades y la identificación y resolución de problemas particulares de la empresa.

Se retira la dimensión Currículo dado que en la Filial no se proponen, elaboran o cambian programas ni planes de estudio, se rige su funcionamiento docente por los planes y programas establecidos por las diferentes disciplinas y carreras en la universidad, sin embargo, los aspectos metodológicos se incluyen dentro de la dimensión Recursos Humanos, acápite Profesores.

De esta forma y con los análisis realizados se obtuvieron una serie de indicadores que, se estima, aportan los datos necesarios para evaluar la calidad de la Filial Universitaria Municipal Morón.

En el gráfico 1, se establece la estructura general del Instrumento que se propone:

- ✓ Parte de un estudio teórico en el que se analizan los diferentes modelos de evaluación que se aplican fundamentalmente en América Latina.
- ✓ Se diagnostican los principales problemas asociados a la calidad de los procesos en la Filial Universitaria Municipal Morón partiendo de la interacción con estudiantes, profesores / trabajadores y empleadores.
- ✓ Sobre la base del diagnóstico realizado y el análisis de las deficiencias y sus causas, se elabora el objetivo general del instrumento así como los objetivos específicos.
- ✓ Se establecen las dimensiones a evaluar y se determinan los indicadores que aportarán la información necesaria. De igual forma se fijan las categorías de análisis y las técnicas de recolección de información para cada uno de ellos.
- ✓ La información recogida y procesada aportará juicios de valor sobre el funcionamiento de la Filial Universitaria Municipal Morón a la vez que permitirá ajustar el instrumento a las condiciones específicas que se vayan derivando de las acciones emprendidas en función de la mejora de la calidad en sus procesos.

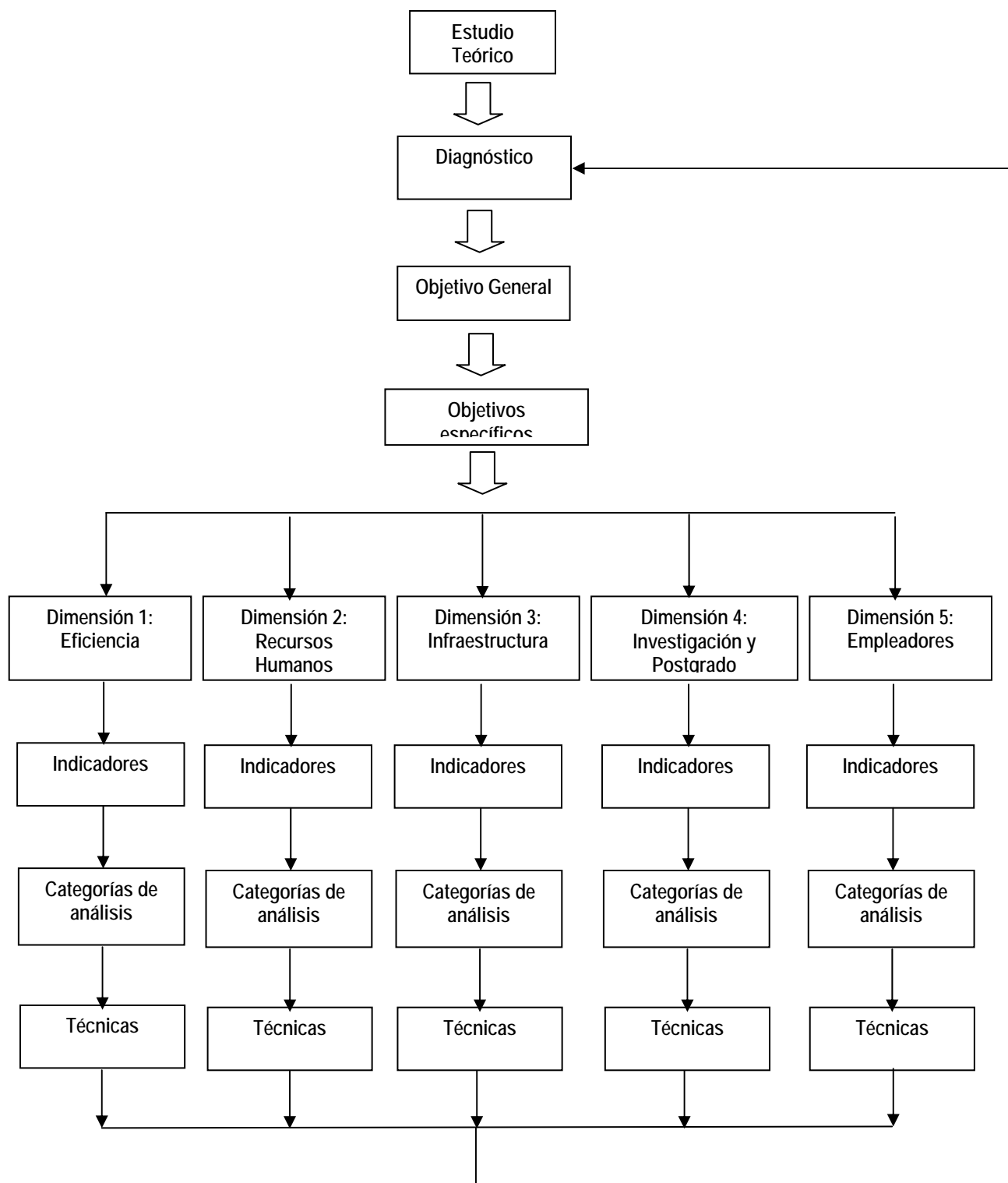


Gráfico 1: Estructura general del Instrumento para evaluar la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón.

2.1.1.- Descripción del Instrumento para evaluar la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón.

Objetivo general: Evaluar la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón para mejorar su funcionamiento interno y hacia el territorio.

Objetivos específicos:

- ✓ Detectar evidencias trascendentales del quehacer de la Filial.
- ✓ Proporcionar información interna y externa sobre la calidad de de la formación de las carreras universitarias y su implicación con el territorio.
- ✓ Diseñar planes de mejora de la calidad basados en información objetiva y contextualizada.
- ✓ Crear una cultura de calidad en la comunidad universitaria y en su entorno.
- ✓ Sentar las bases para establecer estándares de calidad pertinentes en el funcionamiento de la Filial Universitaria.

Los fundamentos sobre los cuales se desarrolla el instrumento se definen como:

- ✓ Se privilegia la unidad de la educación con la instrucción y el vínculo entre el estudio y el trabajo; y se asume que el trabajo metodológico del claustro de profesores garantiza el perfeccionamiento sistemático del proceso de formación.
- ✓ Se identifican 5 variables de calidad para evaluar: (1) Eficiencia; (2) Recursos Humanos; (3) Investigación y Postgrado; (4) Infraestructura y (5) Empleadores.
- ✓ Debe contar para su implementación con un sistema de encuestas y entrevistas a los actores principales (estudiantes, profesores, administrativos y no docentes, empleadores, egresados, etc.) que contribuya a evaluar por los expertos integralmente cada indicador definido.

El instrumento se caracteriza por ser:

- ✓ Bidireccional: se evalúa la calidad en los procesos de la Filial no solo internamente sino hacia el territorio, considerando su impacto sobre las empresas, profesionales y servicios a través de la docencia y la investigación.

- ✓ Flexible: se consideran ajustes en función de las deficiencias, carencias o necesidades que se detecten en su aplicación en cualquiera de sus partes.
- ✓ Contextualizado: parte de un diagnóstico realizado en el contexto en que se desarrolla la Filial Universitaria Municipal Morón, considerando sus fortalezas y debilidades.

Descripción por Dimensiones, indicadores, categorías de análisis y técnicas / fuentes del Instrumento para evaluar la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón.

Dimensiones	Indicadores	Categorías de Análisis	Técnicas / fuentes
Dimensión 1: Eficiencia	Tasa de aprobados por carrera.	Porcentaje específico	Estadístico, documentos
	Tasa de deserción por carrera.	Porcentaje específico	Estadístico, documentos
	Tasa de graduación por carrera.	Porcentaje específico	Estadístico, documentos
	Promedio de permanencia en la carrera (años).	Porcentaje específico	Estadístico, documentos
	Cumplimiento del presupuesto	Bien, regular, mal	Estadístico, reportes de horas

Dimensiones	Indicadores	Categorías de Análisis	Técnicas / fuentes
Dimensión 2: Recursos Humanos	Profesores		
	Conocimientos pedagógicos.	Alto, medio, bajo	Encuesta, observación (visitas a clase)
	Categorización	Según reglamento	Documentación
	Presencia de las TICs en la asignatura. Métodos activos	Existe y se aplican, existe pero no se aplica, no existe	Entrevista, encuesta, registros, visitas a clase
	Comunicación y ética.	Alto, medio, bajo	Encuesta, observación (visitas a clase), entrevista.
	Vinculación con la empresa.	Alto, medio, bajo	Encuesta y entrevista
	Estabilidad en la carrera y/o asig. Prep. Metodológica.	Alto, medio, bajo	Registros
	Preparación y permanencia del personal auxiliar.	Alto, medio, bajo	Encuestas, registros
	Estudiantes		
	Motivación e implicación con la carrera.	Alto, medio, bajo	Entrevistas, encuestas

	Evolución de la autogestión del conocimiento.	Alto, medio, bajo.	Entrevistas, encuestas
	Participación activa en los procesos de la Filial.	Alto, medio, bajo	Entrevistas, observación
	Calidad percibida de la docencia.	Alta, media, baja	Entrevistas, encuestas
	Calidad percibida de la comunicación en la Filial.	Alta, media, baja	Entrevistas, encuestas

Dimensiones	Indicadores	Categorías de Análisis	Técnicas / fuentes
Dimensión 3: Infraestructura	Convenios para la explotación de locales.	Existe y se aplican, existe pero no se aplican, no existe	Registros, entrevistas.
	Número de títulos bibliográficos por asignatura, carrera, estudiante.	Porcentaje específico	Registros de almacén.
	Número de computadoras y computadoras por estudiante.	Porcentaje específico	Registros.

	Acceso a Intranet de los estudiantes y profesores.	Existe y se aplican, existe pero no se aplican, no existe	Entrevistas, registros.
	Empleo de la infraestructura existente.	Alto, medio, bajo.	Entrevistas, encuestas, registros.

Dimensiones	Indicadores	Categorías de Análisis	Técnicas / fuentes
Dimensión 4: Investigación y postgrado	Relación entre el número de profesores y publicaciones por carrera.	Porcentaje específico	Registros
	Relación entre los programas de postgrados y los profesores graduados.	Porcentaje específico	Registros
	Relación entre el número de profesores y participación en eventos por carrera.	Porcentaje específico	Registros
	Relación de trabajos	Porcentaje específico	Registros.

investigativos

	integrados con proyectos del territorio.		
	Relación de proyectos propios de la Filial que den respuesta a problemas del territorio.	Porcentaje específico	Registros
	Vinculación con las empresas del territorio para la investigación.	Existe y se aplican, existe pero no se aplica, no existe	Entrevistas, registros.
	Aplicación de resultados de investigación.	Existe y se aplican, existe pero no se aplica, no existe	Entrevistas, registros.
	Relación con los profesionales del área.	Existe y se aplican, existe pero no se aplica, no existe	Entrevistas, registros.
	Inserción de graduados de la Filial en cursos de postgrado.	Porcentaje específico	Entrevistas, registros.

Dimensiones	Indicadores	Categorías de Análisis	Técnicas / fuentes
Dimensión 5: Empleadores	Calidad del trabajador / estudiante en su desempeño.	Bien, regular, mal	Entrevistas, encuestas
	Participación del trabajador / estudiante en la investigación.	Bien, regular, mal	Entrevistas, encuestas. Premios obtenidos.
	Aporte del trabajador / estudiante a la resolución de problemas.	Bien, regular, mal	Entrevistas, encuestas. Nivel de aplicación de resultados.

Indicaciones metodológicas para la aplicación del Instrumento para evaluar la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón.

El proceso de evaluación se realizará mediante la participación de expertos. Estos se constituyen en Comisión Evaluadora y se encargan de conducir el proceso de evaluación en cada carrera y en la Filial Universitaria. La selección de los expertos se hará teniendo en cuenta que sean profesionales de alto prestigio de la Filial, de los Organismos de la Administración Central del Estado (OACE) y de las organizaciones profesionales.

La Comisión Evaluadora, tras haber efectuado el proceso de evaluación de las carreras y de la Filial, elaborará el informe de los resultados, el que contiene por cada una de las variables del Instrumento de Evaluación las fortalezas y debilidades de la carrera y las conclusiones que constituyen la base fundamental para la elaboración de planes de acciones que garanticen la corrección de las desviaciones y la mejora continua.

2.2.- Corroboración teórica de la pertinencia del Instrumento para evaluar la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón.

La evaluación de la calidad y efectividad de las investigaciones se mide a través de varios criterios; para este trabajo se escogió el criterio cualimétrico donde se emplea el **Método de Evaluación de Expertos** que utiliza el estado de opinión como instrumento fundamental para realizar la validación teórica del Instrumento propuesto (Echemendía, 2007). Según R. Durand (1971) citado por Echemendía (2007), **Experto** es entendido tanto al individuo en sí como a un grupo de personas u organizaciones capaces de ofrecer valoraciones conclusivas de un problema en cuestión y hacer recomendaciones respecto a sus momentos fundamentales con un máximo de competencia.

Dentro de este método se empleó también el **Método de la Preferencia** para procesar los datos, aunque existen otros muy comunes como son *Método de comparación por pares* y *Método Delphy* ; es necesario destacar que se utilizó este método por ser el más empleado, por su objetividad y rapidez, además de permitir superar las limitaciones, relacionadas con la complejidad de su aplicación y del procesamiento de los datos y alcanzar una imagen integral y más amplia de la posible evolución del resultado científico.

El Método de Evaluación de Expertos consta de varios pasos que se describirán a continuación:

Primeramente se elaboró el **objetivo** de la evaluación por los expertos:

- ✓ Valorar la concepción del Instrumento diseñado para evaluar la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón y su aplicación práctica.

Después se realizó la selección de los expertos a través del criterio de **Competencia**.

Se consultaron 26 especialistas (Anexo 3), de los cuales resultaron ser expertos 16 en el tema de la investigación (Anexo 4). Cada especialista se autoevaluó en escala de 1 a 10 en orden ascendente en relación al grado de conocimiento que posee sobre el tema, además también, determinó el grado de influencia de diferentes fuentes de argumentación en sus criterios.

2.2.1.- Selección de los expertos para la corroboración del Instrumento para evaluar la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón.

Para la selección de expertos se tuvieron en cuenta los conocimientos de Calidad, Evaluación de la Calidad y calidad en la Educación Superior y el vínculo que mantienen con la Filial, así como con la Universidad y con la Oficina Territorial de Normalización (OTN).

La selección preliminar de los expertos quedó conformada como sigue:

Dominio de las temáticas (Calidad, evaluación de la calidad y calidad en la Educación Superior)

Alto	Medio	Bajo	Total
16	6	4	26

Vinculación con la Filial Universitaria Municipal, Universidad, OTN.

Vinculado directamente	Vinculado indirectamente	No vinculado	Total
26	-	-	26

Inicialmente se encuestó a los posibles expertos según la metodología establecida para determinar el grado de competencia en el tema a quienes se les aplicó una encuesta contentiva de dos preguntas (Anexo 3), la primera para determinar el Coeficiente de Conocimiento e Información (Kc), a través de la siguiente fórmula:

$$K2=n(0,1)$$

Donde:

Kc. Coeficiente de conocimiento e información.

N: Rango seleccionado por el experto.

La segunda pregunta trata sobre el nivel de argumentación o fundamentación del tema a estudiar y permite calcular el coeficiente de argumentación (Ka) de cada experto.

$$Ka=ni=(n1+n2+n3+n4+n5+n6)$$

Donde:

Ka: Coeficiente de Argumentación.

Ni: Valor correspondiente a la fuente de argumentación (1 hasta 6)

El Coeficiente de Competencia (K) es el que determina qué experto se selecciona para trabajar en la investigación y se obtiene su valor después de haber logrado el del Coeficiente de Conocimiento (Kc.) y el del Coeficiente de Argumentación (Ka).

Para calcular el Coeficiente de Competencia (K) se hace de la siguiente forma.

$$K=0,5(Kc+Ka).$$

La valoración de los resultados se hace de la siguiente forma:

$0,8 < K < 1.0$ Coeficiente de Competencia alto.

$0,5 < K < 0,8$ Coeficiente de Competencia Medio.

$K < 0,5$ Coeficiente de Competencia Bajo.

Finalmente se seleccionaron como expertos entre los 26 iniciales, 16 profesionales con profundos conocimientos sobre Calidad, Evaluación de la Calidad y calidad en la Educación Superior, cuyo coeficiente de competencia (K) > 0,6 y que aparecen en la Tabla 5:

Tabla 5: Posibles expertos.

22 Encuestados	0.9 Kc.	0.9 Ka	0.9 K
23 1	0.8 0.9	0.7 0.7	0.5 0.8
24 2	0.8 0.9	0.7 0.6	0.7 0.9
25 3	0.9 0.9	0.8 0.8	0.5 0.5
26 4	0.6 0.9	0.9 0.9	0.4 0.9
5	0.8	0.8	0.7
6	0.9	0.9	0.8
7	0.8	0.7	0.5
8	0.9	0.8	0.8
9	0.8	0.9	0.7
10	0.9	0.8	0.8
11	0.8	0.7	0.4
12	0.9	0.9	0.9
13	0.8	0.7	0.5
14	0.8	0.7	0.7
15	0.9	0.5	0.8
16	0.8	0.6	0.5
17	0.9	0.8	0.7
18	0.6	0.9	0.4
19	0.8	0.7	0.8
20	0.9	0.6	0.9
21	0.8	0.7	0.5

Para hacer una corroboración teórica de la efectividad del Instrumento para evaluar la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón, se utilizó una guía, validada por Fernández (2005), citado por Echemendía (2007) y se ajustó con pocos cambios a la problemática en estudio, consta de 8 preguntas o aspectos, la escala de valoración contiene nueve categorías e incluyendo ítem de selección sobre los criterios y opiniones de cada aspecto, que a consideración de los expertos debieran modificarse.

A los expertos seleccionados se les circuló el instrumento diseñado y la guía de entrevista (Anexo X) y se les solicitó que la respondieran. Conocido el criterio de los mismos acerca de los aspectos consultados, se procedió al procesamiento de la información, generando las tablas que muestran los resultados del ordenamiento realizado por cada uno de los expertos a los diferentes aspectos de la guía.

Se calculó la **Media de los Rangos** a través de la fórmula:

$$S = \frac{\sum_{j=1}^n S_j}{n} = \frac{105 + 53 + 61 + 86 + 69 + 105 + 65 + 32}{8} = \frac{576}{8} = 72$$

Donde **S_j** es el valor de cada rango.

Además se calculó la **Suma de Cuadrados de las Desviaciones de Sumas de los Rangos** por la fórmula:

$$S = \sum_{j=1}^n (S - S_j)^2 \quad \text{obteniendo el valor de } 4514$$

Después se calcula el **Factor de Corrección (Ti)** mediante la fórmula:

$$Ti = \frac{\sum_{i=1}^r (t^3 - t)}{12}$$

Donde **t** son las veces que se repiten los números en la tabla de rangos de derecha a izquierda. Los valores que no se repiten no se tienen en cuenta.

Se obtiene un valor para la $\sum T_i = 113$

A continuación se calculó el **Coefficiente de Concordancia de Kendall (W)** mediante la fórmula:

$$W = \frac{12 S}{m^2(n^3 - n) - m \sum_{i=1}^n T_i}$$

donde **m** es la cantidad de expertos y **n** el número de preguntas del cuestionario.

$$W = \frac{12 \times 4514}{16^2(8^3 - 8) - 16 \sum_{i=1}^n T_i}$$

$$W = \frac{54168}{129024 - 1808} = 0.43$$

Obteniendo el valor **0,43**

A este último valor se le aplica la **Prueba de Significación para W**, por utilizarse una muestra grande, es decir mayor que 7, (cantidad de preguntas o aspectos del cuestionario) y se realiza a través del cálculo de **Chi Cuadrada con Df** por la fórmula:

$$\chi^2 = m(n - 1)W$$

$$\chi^2 = 16(8 - 1)W$$

$$\chi^2 = 16 \times 7 \times 0.43$$

$$\chi^2 = 48.16$$

Y se busca en la tabla de probabilidades (Anexo XX) por el grado de significación **0,05** y su **Df** que se calcula: **Df = n-1**.

Df=7 ; χ^2 (7; 0,05)

Se obtiene el valor de **14,07**.

Al seleccionar 16 expertos el error de la evaluación es del 5%, es decir, la confiabilidad del criterio emitido por los expertos será del 95%.

Como el valor en la prueba de significación para el coeficiente de concordancia 48.16 es mayor que 14,07, valor correspondiente en la Tabla de Valores Críticos de Chi Cuadrada para una muestra (cantidad de aspectos recogidos en el cuestionario) mayor que 7, entonces los resultados de la evaluación del instrumento diseñado, realizada por los expertos, son de significación estadística, es decir, hay evidencias suficientes para plantear con un 95% de confiabilidad, que los 16 expertos concuerdan en corroborar teóricamente la efectividad del Instrumento propuesto teniendo en cuenta si concepción, diseño e indicaciones.

2.2.2.- Análisis de los resultados.

El 92% de los expertos consultados afirmaron que el instrumento propuesto está fundamentado y es acertado el criterio del autor al considerar la eficiencia como una dimensión importante a tener en cuenta, según los requerimientos de estos tiempos y en concordancia con los lineamientos del VI Congreso del PCC, cuestión esta hasta el momento insuficientemente abordada y descrita por indicadores no relacionados con la evaluación de la calidad en la Filial Universitaria. Por otra parte, el 6% de los expertos consideró que era necesaria una fundamentación más exhaustiva respecto a las dimensiones e indicadores que evalúa la Junta de Acreditación Nacional (JAN). El restante 2% consideró que deben hacerse más explícitos los indicadores respecto a los profesores en cuanto al trabajo metodológico. También, en relación con las dimensiones y su denominación, el 5.5% de los expertos sugiere que la Dimensión 6: Empleadores, pueda ser denominada como Impacto Social, por cuanto esta dimensión pretende evaluar el impacto que tiene la labor de la Filial en el estudiante / trabajador considerando el desarrollo de sus capacidades para investigar y proponer soluciones a problemas propios de su centro de trabajo. El autor considera que el

impacto social de la Filial no está dado solo en esto sino también en otros aspectos recogidos en el instrumento en otras dimensiones como la participación en eventos, publicaciones y sobre todo en las investigaciones e implementación de resultados, entre otros.

En cuanto a las técnicas que el autor recomienda para recoger la información a organizar y evaluar en cada una de las dimensiones, se estima apropiado lo sugerido por el 5.5% de los expertos en la Dimensión 2: Recursos Humanos, apareciendo resaltadas a continuación:

Dimensión 2: Recursos Humanos	Profesores		
	Conocimientos pedagógicos.	Alto, medio, bajo	Encuesta, observación (visitas a clase) <u>Superación específica</u>
	Categorización	Según reglamento	Documentación
	Presencia de las TICs en la asignatura. Métodos activos	Existe y se aplican, existe pero no se aplica, no existe	Entrevista, encuesta, registros, visitas a clase
	Comunicación y ética.	Alto, medio, bajo	Encuesta, observación (visitas a clase), entrevista.
	Vinculación con la empresa.	Alto, medio, bajo	Encuesta y entrevista.
	Estabilidad en la carrera y/o asig. Prep. Metodológica.	Alto, medio, bajo	Registros
	Estudiantes		
	Motivación e implicación con la carrera.	Alto, medio, bajo	Entrevistas, encuestas. <u>Test</u>

Evolución de la autogestión del conocimiento.	Alto, medio, bajo.	Entrevistas, encuestas. <u>Prueba pedagógica</u>
Participación activa en los procesos de la Filial.	Alto, medio, bajo	Entrevistas, observación. <u>Registro de Actas del Consejo de Dirección</u>
Calidad percibida de la docencia.	Alta, media, baja	Entrevistas, encuestas. <u>Controles a clase</u>
Calidad percibida de la comunicación en la Filial.	Alta, media, baja	Entrevistas, encuestas. <u>Observación.</u>

Así mismo se considera apropiado el criterio de este experto cuando sugiere precisar los registros que se deben revisar en otras dimensiones para la recogida de información.

Sobre la factibilidad, el 97.3% se manifiesta muy de acuerdo, pues se ajusta a las condiciones de universalización que presenta la Filial, sin embargo el 2.7% de los expertos considera profundizar en cuanto a esto, coincidiendo entonces el criterio de los expertos cuantitativamente en lo referido a la generalización ya que el instrumento elaborado debe ser constantemente revisado en función de llegar a evaluar la calidad en la Filial, adaptada a las condiciones de la universidad cubana actual y del nuevo modelo pedagógico contribuyendo de esta forma a consolidar la formación integral de los estudiantes y su relación con los docentes así como el impacto que sobre los problemas del territorio tiene la Filial.

Con relación a esto el 92% de los expertos argumenta que la pertinencia está precisamente en el hecho de poder ajustar la actividad de la Filial Universitaria a las necesidades del territorio y en este sentido el instrumento aún debe perfeccionarse, según el 8% de los encuestados.

En cuanto a la aplicabilidad del instrumento en todas sus partes, el 93.3% de los expertos coinciden en que es perfectamente aplicable ya que no compromete recursos materiales sino la voluntad para implementarlo contando para ello con docentes, empleadores y el alumnado, constituyendo un reto en las condiciones

de universalización, por las características propias del modelo, imponiéndose la creatividad y poder de convocatoria de los ejecutores del instrumento para que aporte resultados reales.

Relativo a la novedad y originalidad de la propuesta, el 93.3% de los expertos está de acuerdo con que es novedosa, dando como razones la no existencia de un instrumento ajustado a las condiciones de universalización que pretenda establecer estándares de calidad para la Filial Universitaria con todas sus particularidades, fortalezas y debilidades, a pesar de la importancia que esto reviste y la necesidad de hacerlo dadas las características de los recursos humanos que intervienen en ello y los requerimientos que tiene.

El 6.7% de los expertos consultados estimó que la propuesta no es totalmente novedosa pues refiere que existen documentos normativos de la Junta de Acreditación Nacional que establecen los parámetros a medir y que son aplicables también a las filiales universitarias. Respetando este criterio, el autor considera que precisamente el instrumento diseñado es para facilitar esta labor en las filiales, evitando las complejidades innecesarias y los posibles errores a cometer con una serie de dimensiones e indicadores que no se ajustan a las condiciones de universalización, haciendo mucho más concreto y alcanzable este trabajo.

El 100% de los expertos consideró en total que la propuesta es válida desde el punto de vista de su concepción, estructura y posible implementación.

Entonces, analizando los diferentes criterios recogidos, se puede resumir que la mayoría de los expertos coinciden en que el instrumento es adecuado, que su estructura (dimensiones, indicadores, técnicas de recolección de información, categorías de análisis), aplicabilidad, pertinencia, novedad y posibilidades de generalización están en correspondencia con el objetivo que pretende.

2.3.- Corroboración teórica de la pertinencia del Instrumento para evaluar la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón con los Coordinadores de carrera de la Filial Universitaria Municipal Morón.

El Instrumento para evaluar la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón se confecciona a partir de las necesidades de la Filial Universitaria Morón, esta es la consumidora principal, razón por la cual los coordinadores de carrera también se

tienen presentes pues es con ellos con quienes se trabajará para la evaluación y mejora continua de la calidad en la Filial, por tanto, también se tuvieron en cuenta sus criterios para corroboración de la efectividad del instrumento.

Para corroborar su efectividad se trabajó con la técnica del Grupo Focal con los Coordinadores de Carrera debatiéndose el contenido y forma de la propuesta.

La técnica del Grupo Focal es una técnica cualitativa, de participación grupal, que permite un acercamiento al problema, no sólo desde el prisma del conocimiento sino también de los sentimientos que mueven a las personas a adoptar determinadas acciones o emitir ciertos juicios de valor según González (2005).

Para esto fue necesario constituir el grupo que permitiera orientar, confirmar y modificar todo lo concerniente la propuesta según su propia visión como receptores, por tanto la elección de los miembros se realiza teniendo en cuenta determinadas características y condiciones. Deben poseer dominio del modelo pedagógico en el cual se inserta el accionar de la Filial, sus reglamentos, ser buenos comunicadores y observadores, tener compromiso y motivación por la actividad y la Filial. La cantidad de miembros coincidió con el número de carreras en ejercicio en la Filial, y los representantes de las subdirecciones Docente, de Investigación y postgrado, y Extensión Universitaria Fue preciso explicar todo lo concerniente al Instrumento que se propone.

En cuanto a la preparación para la aplicación de la técnica, se siguió la metodología descrita por Kitzinger (1994), a saber:

- En sesión preparatoria se aclaran los objetivos de la reunión.
- Se prepara una guía de preguntas (no hay cuestionario formal)
- Invitar a las personas a un lugar de reunión
- Explicar a los participantes de la reunión los temas de la discusión.
- Abrir la sesión (acá el moderador tiene un rol importante en la animación de la reunión: se debe tender a que todos expresen sus opiniones)
- Establecer un tiempo de reunión: una hora y media es lo más apropiado para el desarrollo de la reunión.
- Registrar las respuestas, los comportamientos y actitudes.

Se partió de la explicación, por parte del moderador (en este caso, al autor de la propuesta), de la importancia, los motivos y la intención del trabajo derivadas de la revisión bibliográfica realizada, el grado de conocimientos de los presentes y las condiciones reales de la institución en la que se realizará la intervención, en este caso la Filial Universitaria Municipal Morón.

Se acomete la técnica de interrogatorio, que fue *directiva* (utilizando preguntas dirigidas y limitando muy específicamente la gama de respuestas), y posteriormente se somete el grupo a una generación libre de ideas basada en la interrogante **¿Es pertinente la propuesta de un Instrumento para evaluar la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón?** para determinar los aspectos que serán sometidos a evaluación, los cuales fueron listados y analizados detalladamente con vista a la conformación de las conclusiones sobre el tema.

Se procedió a una reducción de listado, el cual definió como fundamentales los aspectos que se muestran, así como se organiza el proceso a través de una ponderación de cada variable por parte de los participantes, entre los rangos 1 al 10 de acuerdo a la importancia que se concede a la variable, se realiza una votación ponderada tomando su criterio valorativo, quedando entonces de la siguiente forma:

- Aplicabilidad
- Comprensión de las ideas fundamentales.
- Uso de elementos que lo sustentan, técnicas de recolección de información: entrevistas, encuestas, revisión de documentos, entre otras.
- El objetivo planteado es medible y alcanzable.
- Permite la flexibilidad y reajuste de los indicadores a medir.

En cuanto a la aplicabilidad de la propuesta, el 98% de los participantes estima que no existen mayores dificultades para implementarlo debido a que existen los documentos que contienen la información, solamente hay que sistematizar el ordenamiento y recogida de las misma a fin de hacerla más asequible, del propio grupo nació la sugerencia de aplicar encuestas y entrevistas los sábados después del horario de consulta, ajustando el tiempo de forma tal que no lacere los

intereses personales de los implicados evitándose así datos falseados con la intención de *responder lo correcto o terminar pronto*.

El 100% de los participantes considera que los objetivos del instrumento están claros y es más fácil de aplicar teniendo en cuenta la dispersión que caracteriza a los estudiantes y empleadores involucrados en el proceso, así mismo, coincide en afirmar que es oportuna la eliminación de la Dimensión Currículo, siendo coincidente también este criterio con los expertos cuando manifiesta que los aspectos de la preparación metodológica de los profesores deben ser recogidos con mayor rigurosidad en la Dimensión Recursos Humanos apartado profesores.

El 100% de los participantes planteó que las dimensiones e indicadores de la propuesta son claros y comprensibles.

Un 91,8% manifiesta que el resultado de la aplicación de este instrumento es creíble y reflejaría en gran medida la calidad de la gestión en la Filial Universitaria Municipal. No obstante, consideran que para esto sería imprescindible alcanzar altos niveles de comunicación no solamente en lo que se refiere a Filial – Sede Central, sino también en la comunicación interna de la Filial y las carreras, estudiantes y otros involucrados.

Al indagar acerca del instrumento en sentido general todos manifestaron que lo que en él aparece puede ser puesto en práctica y además obtener muy buenos resultados, por tanto resultó aceptada la propuesta.

Conclusiones del Capítulo.

De manera general, analizando los resultados del criterio de expertos y las técnicas aplicadas se considera que el Instrumento propuesto es de utilidad, debido a que esta sustentado en el diagnóstico del proceso de la evaluación de la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón para la definición de aspectos ajustados a sus condiciones, se contribuye a la vez, no solo al objetivo declarado, sino a la superación profesional del claustro de la Filial Universitaria Municipal Morón, estableciendo las premisas para determinar estándares de calidad en correspondencia con los intereses del territorio, el cual continúa inmerso en transformaciones de toda índole por la propia dinámica del desarrollo y de las demandas sociales y educativas del contexto sociocultural cubano actual.

Conclusiones

1. La revisión bibliográfica realizada evidenció que la evaluación de la calidad en la Educación Superior puede considerarse como un proceso que facilita la comprensión del proceso educativo, aporta datos y posibilidades interpretativas, favoreciendo la reflexión institucional que conduce a decisiones participativas que atienden a los problemas educativos como una cuestión esencial en el logro de un profesional altamente calificado y en concordancia con las necesidades sociales del país.
2. El diagnóstico realizado permitió establecer que la Filial Universitaria Municipal Morón y la Sede Central no tienen una interrelación adecuada y existen Insuficiencias en la evaluación de la calidad de la Filial por la no adecuación de los instrumentos y las deficiencias en cuanto a la determinación y socialización de estándares de calidad.
3. El Instrumento para evaluar la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón está dirigido a identificar las necesidades y problemas de la Filial Universitaria Municipal Morón con un carácter bidireccional, flexible y contextualizado.
4. La pertinencia del Instrumento propuesto fue evaluada mediante el Método de Criterio de Expertos y corroborándose mediante la Técnica del Grupo Focal, arribando a la conclusión de que es aplicable y que requiere de ajustes para brindar una información veraz y ajustada de la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón.

Recomendaciones

1. Elaborar y organizar el sistema de técnicas y fuentes de recolección de información que se necesita para la aplicación del Instrumento para evaluar la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón.

Bibliografía General

1. Águila Cabrera, V. (2008). El concepto de calidad en la educación universitaria: clave para el logro de la competitividad institucional. [Versión Electrónica]. *Revista Iberoamericana de Educación*. from <http://www.rieoei.org/deloslectores/08Aguila.PDF>. Revisado Marzo 2012.
2. Alfaro Mora, Jorge (2003): *De la Evaluación y Acreditación en la Educación Superior en Costa Rica*. En La Evaluación y la Acreditación en la Educación Superior en América Latina y el Caribe IESALC-UNESCO, ENPES. Cuba.
3. Altbach, Philip G. (2001) *Educación superior comparada. El conocimiento, la universidad y el desarrollo*. Buenos Aires: Cátedra UNESCO de Historia y Futuro de la Universidad. UP / Universidad de Palermo.
4. Arrau, F. (2005). Indicadores de calidad de la educación superior en Chile. (Serie *Estudios* N° 307, Año XV). Santiago: Biblioteca del Congreso Nacional de Chile
5. Betancourt Agüero, Y., Mayo Alegre, J. C. (2010): *La evaluación de la calidad en el contexto universitario*. Universidad de Las Tunas. [Versión Electrónica]. *Revista Iberoamericana de Educación*. from <http://www.rieoei.org/deloslectores/08Aguila.PDF>. Revisado Marzo 2012.
6. Brunner, José Joaquín (2002): *Nuevas demandas y sus consecuencias para la Educación Superior en América Latina*. Santiago de Chile.
7. Capelleras i Segura, J. L. (2001). *Factores condicionantes de la calidad de la enseñanza universitaria: un análisis empírico*. Tesis en opción al Grado de Doctor. Universidad Autónoma de Barcelona. [Versión Electrónica]. from <http://www.tdx.cesca.es/TDX-0125102-101659/> Revisado Marzo 2012.
8. Castro Díaz- Balart, Fidel (2001): *Ciencia, Innovación y Futuro*. Instituto Cubano del Libro. La Habana.
9. Chacón Moscoso, S. P. G., José Antonio; Holgado Tello, Francisco Pablo; Lara Ruiz, Ángel (2001). *Evaluación de la calidad universitaria: validez de contenido*. [Electronic Version]. *Psicothema*, 13, 294-301. from <http://www.psicothema.com/pdf/451.pdf>. Revisado Marzo 2012.

10. Chiancone Castro, Adriana; Enrique Martínez Larrechea (2005): *Evaluación y Acreditación en la Educación Superior: Un estudio comparado de América Latina y de Europa*. Sociedad Argentina de Estudios Comparados en Educación. Primer Congreso Nacional de Estudios Comparados en Educación.
11. CINDA (2007). *Educación Superior en Iberoamérica: Informe 2007*. Santiago: RIL Editores.
12. Comisión Nacional de Evaluación de la Educación Superior (1990) *Lineamientos generales y estrategia para evaluar la educación superior*. México DF: Sep/Conaeva.
13. Coneau (1997): *Lineamientos para la Acreditación*. Buenos Aires: Coneau.
14. Cong Hermida, M. (2008): La calidad en el contexto universitario [Electronic Version]. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. from www.eumed.net/rev/cccss/0712/mch.htm. Revisado Marzo 2012.
15. Consejo Nacional de Acreditación (1996): *Lineamientos para la Acreditación*. Santa Fe de Bogotá: CNA. Segunda edición.
16. Corzo, J. (2005) *Ética y Valores en la Municipalización de la Educación Superior*. Ponencia presentada en el Primer Congreso de Investigación y Postgrado de la UNEFA
17. Corzo, J. (2007): *La Gestión Universitaria en la Municipalización de la Educación Superior*. Material en formato digital.
18. Del Río Bermúdez, I. (2008): Cómo implantar y certificar un sistema de gestión de la calidad en la Universidad. *Revista de Investigación en Educación*. Vol. 5.
19. De los Ríos Escobar, D. (2000). *Indicadores de calidad y eficiencia en la educación universitaria: algunas propuestas para el sistema de acreditación chileno*. Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Departamento de Ingeniería Industrial.
20. Dias Sobrinho, J. (1998): *Evaluación de la Educación Superior en Brasil*. Ponencia presentada en IESALC/UNESCO, Caracas, 1998.

21. Dias Sobrinho, J. (2001): *Evaluación institucional: breve historia de conflictos y difícil solución*. Ponencia presentada en el Encuentro Formación del docente universitario. Cátedra UNESCO – AUGM, Montevideo.
22. Dias Sobrinho, J. (2005). Dilemas da Educação Superior no mundo globalizado. Sociedade do conhecimento ou economia do conhecimento? *Casa do Psicólogo*, São Paulo.
23. Diccionario Enciclopédico Ilustrado Grijalbo (2001) Grijalbo Mondadori. Madrid.
24. Echemendía Lara, José M. (2007): Software educativo para la asignatura Tecnología de bar en la especialidad de servicios gastronómicos. TecnoBar.
25. Espí Lacomba, Nora (2003): *Estudios sobre los antecedentes, situación actual y perspectivas de la evaluación y acreditación en la República de Cuba*. En *La Evaluación y la Acreditación en la Educación Superior de América Latina y el Caribe*, IESALC-UNESCO, ENPES, Cuba.
26. Fainholc, B. (2006): Rasgos de las universidades y de las organizaciones de educación superior para una sociedad del conocimiento, según la gestión del conocimiento. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*. Vol. 3, No. 1.
27. Fernández Lamarra, N. (2003): *La Evaluación y la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior. Situación, tendencias y perspectivas. Estudio regional*. En: <http://www.iesalc.unesco.org.ve/> Revisado Marzo 2012.
28. Franklin, T. (2006). Portales en la educación superior: conceptos y modelos. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*. Vol. 3, No. 1.
29. Fuentes Homero, (2002): *Gestión y Calidad en la Educación Superior*. CEES Manuel F. Gran. Universidad de Oriente. Cuba.
30. Gabinete de Organización y Calidad de la UPC (2000): *Cuestionario de autoevaluación de la EFQM adaptado por la UPC*. España.
31. Gallardo, Ismael; Sánchez, Juan; Leiva, Marcelo (2011): Midiendo calidad en educación superior: análisis de confiabilidad y validez de una encuesta de certificación de calidad del pregrado, versión estudiantes. *Estudios*

- pedagógicos*, Valdivia, v. 37, n. 2, 2011. Disponible en <http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052011000200006&lng=es&nrm=iso>. Revisado Marzo 2012.
32. García Guadilla, Carmen (2002): Tensiones y transiciones. Educación superior latinoamericana en los albores del tercer milenio. *Cendes / Nueva Sociedad*. Caracas.
33. Garduño Estrada, L. A. (2006): Estudio de la satisfacción del estudiante como indicador de la calidad de la enseñanza en México [Electronic Version]. *Revista Iberoamericana de Educación*. from <http://www.rieoei.org/rie21a06.htm>. Revisado Marzo 2012.
34. Ginés Mora, José y Fernández Lamarra, Norberto (2005): *Educación Superior. Convergencia entre América Latina y Europa. Procesos de Evaluación y Acreditación de la Calidad*.
35. González Mariño, j. c. (2008): TIC y la transformación de la práctica educativa en el contexto de las sociedades del conocimiento. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*. Vol. 5, n.º 2.
36. Grupo Industrial para la Gestión de la Calidad en México, tomado de <http://w.w.w.grupoi.com.mx> Revisado Marzo 2012.
37. Harris, Nick (2003): *El Proyecto de Evaluación Transeuropeo (TEEP)*. En: UEALC: Seminario Internacional: Evaluación y Acreditación de la Enseñanza Superior, Madrid: ANECA 3-5 de febrero de 2003.
38. Hernández Medina, C. A. (2007). *Calidad, Evaluación, Evaluación Institucional*. [Electronic Version]. from <http://www.monografias.com/trabajos65/formacion-profesional-cubana/formacion-profesional-cubana2.shtml>. Revisado Marzo 2012.
39. Horruitiner Silva, P. (2006). *La Universidad cubana: el modelo de formación*. La Habana, Cuba: Editorial Félix Varela.
40. Illesca P, M. C. G., Mirtha; Diener O, Wilfred. (2006). *Calidad en la formación de profesionales*. [Electronic Version]. from <http://www2.udec.cl/ofem/recs/anteriores/vol312006/art3106b.htm>. Revisado Marzo 2012.

41. Lara, T. (2009): El papel de la Universidad en la construcción de su identidad digital. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*. Vol. 6, No. 1, pág. 1521.
42. Lemaitre, María José (2003): *Estrategias y Prácticas Conjuntas en América Latina*. En: UEALC: Seminario Internacional: Evaluación y Acreditación de la Enseñanza Superior, Madrid: ANECA 3-5 de febrero de 2003
43. Lepeley, María Teresa, (2001): *Gestión y Calidad en Educación. Un Modelo de Evaluación*. Mc. Graw.Hill. Chile.
44. Macías Tania, Fuentes Homero, (2002): *Gestión y Calidad en la Educación Superior*. CEES Manuel F. Gran. Universidad de Oriente. Cuba.
45. Martín, Julio M. (2004): *El Mecanismo de Acreditación Universitaria del Mercosur*. Asunción: Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe.
46. Martínez Larrechea, Enrique (2003): *La Educación Superior de Uruguay en transición: tensiones y tendencias de cambio. Informe Nacional de Educación Superior*. Montevideo: IESALC/ UNESCO. Fundación de Cultura Universitaria.
47. MERCOSUR Educativo. Comité Coordinador Regional (CCR) Comisión Regional Coordinadora de Área Educación Superior (2002): *Mecanismo experimental de acreditación de carreras para el reconocimiento de títulos de grado universitario en los países del MERCOSUR, Bolivia y Chile. Manual de Procedimientos de Pares Evaluadores*. MERCOSUR, Diciembre de 2002.
48. Miranda, C. (2007). Educación superior, mecanismos de aseguramiento de la calidad y formación docente. *Estudios Pedagógicos*, 33, 95-108.
49. Modelo EFQM de Calidad Total. Tomado de <http://w.w.w.efqm/org/>
50. Montilla Barreto, I. (2003). *La calidad de la enseñanza universitaria*. Tesis en opción al Grado de Doctor en Ciencias. Departamento de pedagogía, Universidad de los Andes, Trujillo, Venezuela. [Versión Electrónica]. from <http://www.tdx.cesca.es/TDX-0401104-093703/> Revisado Marzo 2012.

51. Moura e Castro, Claudio y Levy C. Daniel (2000) *Myth, Reality and Reform. Higher Education Policy in Latin America*. Inter-American Development Bank.
52. Nápoles Sayous, Nuria; Pedro Beatón Soler y M^a Isabel Álvarez González (2005): Modelos de evaluación de la calidad: el caso de la educación superior. *Circunstancia*. Año III - Número 8 - Septiembre 2005
53. Neave, Guy (2001): *Educación Superior: historia y política. Estudios comparativos sobre la universidad contemporánea*. Barcelona: Gedisa
54. OCDE (2009): *La educación superior en Chile*. Santiago: Ministerio de Educación de Chile.
55. Parasuraman, A.; Zeithaml V.A. Y Berry, L.L. (1993): *Calidad total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las perspectivas y expectativas de los consumidores*; Ed.: Díaz de Santos S.A.; Madrid; Traducido por: Claudio L. Soriano Soriano.
56. Proyecto ALFA No. DCI-ALA/2008/42 (2009): Aseguramiento de la Calidad: políticas públicas y gestión universitaria. Marco de referencia para el proyecto sobre aseguramiento de la calidad.
57. PUCP. (2003): *Autoevaluación de carreras en la Educación Superior*. Material de estudio. [Electronic Version]. from <http://delos.pucp.edu.pe/pucpvirtual/autoevaluacion/documentos/t1-3.pdf>. Revisado Marzo 2012.
58. Rey, Annick (2003): *El desarrollo de la garantía de la calidad*. En: UEALC: Seminario Internacional: Evaluación y Acreditación de la Enseñanza Superior, Madrid: ANECA 3-5 de febrero de 2003.
59. Rivero Rodríguez, E. M. (2007): *Evaluación y mejora de la calidad del desempeño profesional del profesorado de la Facultad de Ciencias Agropecuarias de la Universidad de Ciego de Ávila*. Tesis Doctoral. Universidad de Granada, Facultad Ciencias de la Educación.
60. Rodríguez, E., Fleet, N. y Delgado, M. (2009): La acreditación en la generación de información sobre la calidad de la educación superior. *Calidad en la Educación*, 31.

61. Romainville, M. (1999): Evaluación de la calidad de la enseñanza en la Educación Superior [Versión Electrónica]. *Higher Education in Europe*, XXIV. from http://www.fceia.unr.edu.ar/labinfo/facultad/decanato/secretarias/desarr_institucional/biblioteca_digital/articulos_pdf_biblioteca_digital/bd_Doc_T-72.pdf. Revisado Marzo 2012.
62. Royero, J. (2009): Contexto mundial sobre la evaluación en las Instituciones de Educación Superior [Versión Electrónica]. *Revista Iberoamericana de Educación*. from <http://www.unmsm.edu.pe/occaa/articulos/contexto.pdf>. Revisado Marzo 2012.
63. Schwartzman, Simón (2001): América Latina: las respuestas nacionales a los desafíos mundiales. En: *Neave, Guy*.
64. Serrano N, C. R. (2007): *Gestión estratégica de calidad de la formación en Instituciones de Educación Superior* [Versión Electrónica] from <http://www.unmsm.edu.pe/occaa/articulos/contexto.pdf>. Revisado Marzo 2012.
65. Tiana Ferrer, A. (2006): *La evaluación de la calidad de la educación: conceptos, modelos e instrumentos*. [Electronic Version]. from <http://mt.educarchile.cl/mt/jjbrunner/archives/ponencia-tiana.pdf>. Revisado Marzo 2012.
66. Trujillo Barreto, N. A. (2008): *La evaluación de la calidad del desempeño investigativo de los docentes de las universidades pedagógicas*. Tesis en opción al grado científico de Doctora en Ciencias Pedagógicas. Departamento de formación Pedagógica General, Instituto Superior Pedagógico "Félix Varela y Morales" Villa Clara, Sancti – Spíritus. [Electronic Version]. from <http://revistas.mes.edu.cu/elibro/tesis/educacion-superior/9789591607454.pdf/view> Revisado Marzo 2012.
67. UNESCO. (1998): *La educación superior en el siglo XXI: Visión y acción*. [Electronic Version]. Conferencia Mundial sobre la Educación Superior. from http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm#declaracion. Revisado Marzo 2012.

68. Valle Ibarra, M. (2009). *Modelo de gestión universitaria basado en indicadores por dimensiones relevantes*. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile.
69. Vecino, F. (2000) *La educación superior en Cuba: experiencias, retos y proyecciones*. Conferencia especial dictada por el Dr. F. Vecino, Ministro de Educación Superior de la República de Cuba en la 2da. Convención Internacional de Educación Superior, UNIVERSIDAD 2000.
70. Vega Mederos, J. F. (2008): *Tendencias actuales de la acreditación y la evaluación institucional en la universidad latinoamericana: experiencia de la Educación Superior cubana*. Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior Universidad de la Habana
71. Zapata, G. y Tejeda, I. (2009): Impactos del aseguramiento de la calidad y acreditación de la Educación Superior. Consideraciones y proposiciones. *Calidad en la Educación*, 31, 192-209.
72. Zúñiga, M. (2007): Algunas consideraciones sobre el aseguramiento de calidad. En Ayarza, H. y González, L. (eds.), *Acreditación y dirección estratégica para la calidad en las universidades*. Santiago de Chile: RIL Editores.

Anexo 1: Cuestionario aplicado a estudiantes y trabajadores.

Indicadores	1	2	3	4	5
Están claramente determinados y se publican los niveles de eficiencia y calidad por carrera y generales de la Filial.					
La Filial universitaria se inserta en el quehacer científico y social del territorio a través de proyectos, investigaciones, aplicación de resultados.					
Se promueve el desarrollo y capacitación integral de los profesionales del territorio, que permita una mayor eficiencia en el desarrollo de sus tareas.					
Los trabajos investigativos (de curso o de diploma) responden a problemas reales del territorio y/o la Filial					
Los trabajos investigativos (de curso o de diploma) se aplican en la resolución de problemas reales del territorio y/o la Filial					
Los estudiantes y profesores tienen una vinculación real y efectiva con las empresas del territorio en función de la realización de las prácticas laborales y la inserción en problemas específicos.					
Los Subdirectores y coordinadores de carrera mantienen una interrelación constante con al sede central.					
Los profesores a tiempo parcial tienen una vinculación efectiva y fluida con la sede central a través de la Filial.					
Existe una vinculación entre la Filial, los profesionales del territorio y la sede central con el fin de promover tutorías y consultorías para estudiantes y profesores.					
Se aplican instrumentos ajustados al quehacer de la Filial para evaluar la calidad de su desempeño.					
Los instrumentos aplicados hasta el momento exponen con objetividad el funcionamiento de la Filial.					
El mejoramiento continuo es una práctica característica de la Filial.					
Están definidos y socializados los estándares de calidad para el funcionamiento de la Filial Universitaria.					
Los empleadores están al tanto de la evolución de los trabajadores estudiantes en la Filial, evaluando por su parte la calidad de la formación en cuanto a: <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones de trabajo adecuadas. • Participación activa en los problemas de la empresa. • Apoyo a iniciativas laborales y sociales. 					

Leyenda

1. Totalmente de acuerdo.
2. De acuerdo.
3. Neutral. / Indeciso.
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo.

Anexo 2: Cuestionario aplicado a estudiantes.

Indicadores	1	2	3	4	5
La Filial universitaria se inserta en el quehacer científico y social del territorio a través de proyectos, investigaciones, aplicación de resultados.					
Se promueve el desarrollo y capacitación integral de los profesionales del territorio, que permita una mayor eficiencia en el desarrollo de sus tareas.					
Los trabajos investigativos (de curso o de diploma) responden a problemas reales del territorio y/o la Filial					
Los trabajos investigativos (de curso o de diploma) se aplican en la resolución de problemas reales del territorio y/o la Filial					
Los estudiantes y profesores tienen una vinculación real y efectiva con las empresas del territorio en función de la realización de las prácticas laborales y la inserción en problemas específicos.					
Existe una vinculación entre la Filial, los profesionales del territorio y la sede central con el fin de promover tutorías y consultorías para estudiantes y profesores.					
Se aplican instrumentos ajustados al quehacer de la Filial para evaluar la calidad de su desempeño.					
El mejoramiento continuo es una práctica característica de la Filial.					
Están definidos y socializados los estándares de calidad para el funcionamiento de la Filial Universitaria.					
Los empleadores están al tanto de la evolución de los trabajadores estudiantes en la Filial, evaluando por su parte la calidad de la formación en cuanto a: <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones de trabajo adecuadas. • Participación activa en los problemas de la empresa. • Apoyo a iniciativas laborales y sociales. 					

Leyenda

- 6. Totalmente de acuerdo.
- 7. De acuerdo.
- 8. Neutral. / Indeciso.
- 9. En desacuerdo
- 10. Totalmente en desacuerdo.

Anexo 3: Guía de Entrevista a trabajadores a tiempo completo y parcial de la Filial Universitaria Municipal Morón.

Objetivo: Diagnosticar la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón por parte de los trabajadores.

Se realizó una entrevista en profundidad con los trabajadores buscando criterios sobre los siguientes aspectos:

- ✓ Interrelación entre los Subdirectores y coordinadores de carrera con al sede central.
- ✓ Vinculación de los profesores a tiempo parcial con la sede central a través de la Filial.
- ✓ Vinculación entre la Filial, los profesionales del territorio y la sede central con el fin de promover tutorías y consultorías para estudiantes y profesores.
- ✓ Aplicación de instrumentos ajustados al quehacer de la Filial para evaluar la calidad de su desempeño.
- ✓ El mejoramiento continuo como práctica característica de la Filial.
- ✓ Definición y socialización efectiva de los estándares de calidad para el funcionamiento de la Filial Universitaria.
- ✓ Implicación de los empleadores en la evaluación de los trabajadores / estudiantes en la Filial en cuanto a:
 - Relaciones de trabajo adecuadas.
 - Participación activa en los problemas de la empresa.
 - Apoyo a iniciativas laborales y sociales.
- ✓ Otros aspectos de interés.

Anexo 3: Encuesta a posibles expertos.

Nombre y Apellidos: _____

Institución: _____

País: _____

Cuestionario.

1.- En la siguiente tabla marque con una X, en una escala creciente del 1 al 10, el valor que se corresponde con el grado de conocimientos o información que tiene sobre la evaluación de la calidad en la educación o afines.

Experto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2.- En la siguiente tabla marque con una X el nivel que considera que ha alcanzado según las fuentes de argumentación sobre el tema.

Fuentes de argumentación o fundamentación.	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted.			
Experiencia en este tipo de actividad.			
Trabajos realizados con autores nacionales.			
Trabajos realizados con autores extranjeros.			
Su conocimiento del estado de la problemática internacionalmente.			
Su intuición.			

Anexo 4: Valoración por los expertos sobre el instrumento diseñado para evaluar la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón.

Compañero (a): Con el objetivo de corroborar teóricamente la efectividad, pertinencia y aplicabilidad del instrumento para evaluar la calidad en la Filial Universitaria Municipal Morón, necesitamos que con su experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional lo evalúe ofreciendo sus ideas, criterios, deficiencias e insuficiencias que presenta en su concepción teórica.

En la segunda tabla marque con una X cuál de los ítems que se muestran usted considera que se pone de manifiesto en el aspecto a que corresponde.

1. El instrumento propuesto responde a las necesidades de la Filial Universitaria Municipal Morón.

Muy adecuado	bastante adecuado	adecuado	Poco adecuado	no adecuado

2. El diagnóstico indica el estado real del tema y evidencia el problema en torno al cual gira y se desarrolla el instrumento.

muy adecuado	bastante adecuado	adecuado	poco adecuado	no adecuado

3. La fundamentación teórica del instrumento propuesto determina el contexto y la ubicación de la problemática a resolver.

muy adecuado	bastante adecuado	adecuado	poco adecuado	no adecuado

4. La intencionalidad del instrumento propuesto está dirigido a la solución del problema detectado.

muy adecuado	bastante adecuado	adecuado	poco adecuado	no adecuado

5. La definición de las dimensiones e indicadores permite la transformación del objeto de su estado real hasta el estado deseado.

muy adecuado	bastante adecuado	adecuado	poco adecuado	no adecuado

6. La definición de las categorías de análisis y técnicas de recolección de información responde a las necesidades para la evaluación.

muy adecuado	bastante adecuado	adecuado	poco adecuado	no adecuado

7. El instrumento propuesto permite valorar la posible transformación lograda en la calidad de la gestión universitaria en la Filial Universitaria Municipal Morón por lo cual es pertinente y novedoso.

muy adecuado	bastante adecuado	adecuado	poco adecuado	no adecuado

8. El instrumento propuesto permite su aplicación y generalización adecuándose a condiciones específicas de las filiales.

muy adecuado	bastante adecuado	adecuado	poco adecuado	no adecuado

Sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el Instrumento propuesto, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la práctica. Muchas gracias por su cooperación.