

INTRODUCCIÓN

Los gobiernos venezolanos anteriores a 1999 fueron reduciendo de manera progresiva sus responsabilidades en materia educativa y específicamente en lo que se refiere al nivel de educación superior. De hecho, la inversión realizada en educación superior en Venezuela desde 1989 hasta 1998, evidenció una tendencia descendente, afectada por la propensión a realizar recortes presupuestarios en todos los sectores del ámbito social y en especial, como una estrategia para construir la viabilidad del proyecto de privatización de la educación superior.

Esto trajo como consecuencia un estancamiento en la matrícula universitaria favoreciendo la exclusión de los estudiantes provenientes de los sectores más pobres.

Diversos estudios concuerdan en afirmar que el ingreso a la educación favoreció a los sectores con mayores ingresos económicos, a la población de las grandes ciudades y a los estudiantes provenientes de planteles privados. A la par de este fenómeno la educación superior de gestión oficial disminuyó sensiblemente su participación a favor de la educación de gestión privada.

A partir de 1999, el Gobierno Bolivariano de Venezuela ha venido produciendo un cambio significativo en el sector educativo al eliminar el cobro en la matrícula estudiantil en los planteles oficiales, lo que ha conducido a una disminución de las trabas para el acceso a la educación obligatoria, ha aumentado la cobertura en la educación inicial, básica, media y superior, se han creado las escuelas bolivarianas, se ha recuperado la infraestructura de las escuelas básicas y construido nueva estructura educativa, se ha producido un relanzamiento de la educación técnica, la Misión Robinson que con su diario trabajo logró para Venezuela la declaración de territorio libre de analfabetismo por parte de la UNESCO. Misión Ribas, creada con la finalidad de incluir a todas aquellas personas que no han podido culminar sus estudios de tercera etapa de educación básica y educación media diversificada y una vez culminados continúan hacia su formación universitaria en Misión Sucre.

Además de las nuevas universidades creadas por el gobierno revolucionario desde su inicio en 1999 los institutos universitarios de tecnología existentes en cada estado fueron elevados a la categoría de universidades politécnicas territoriales, dando así

oportunidad a aquellos estudiantes que venían egresando a través de Misión Sucre como técnicos superiores universitarios, la posibilidad de continuar sus estudios hacia las licenciaturas e ingenierías, todo esto con un reforzamiento de equipos e infraestructura y dotaciones que garanticen una educación de calidad.

El programa Nacional de Formación en Información y Documentación. El Programa Nacional de Formación en Información y Documentación (PNFID), surge como uno de los programas nacionales de formación en el marco de la Misión Sucre.

En el área de formación que brinda este programa no existía la posibilidad de ingreso a los jóvenes de las ciudades del interior del país salvo a los habitantes de Caracas en la Universidad Central de Venezuela, Maracaibo en la Universidad del Zulia y en Barquisimeto en el Instituto Universitario Experimental de Tecnología Andrés Eloy Blanco (IUETAEB).

El programa tiene su base legal en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 1636 de fecha 3 de marzo de 2006.

Bajo un sistema de estudios municipalizado, se lleva a cabo en horarios nocturno y fines de semana en las Aldeas Universitarias¹, organismos creados para atender a la masa estudiantil en ambientes cedidos por instituciones educativas oficiales.

El tiempo programado para los estudios en el PNFID es de dos años y medio, dividido en tres trayectos, dos de estos conformados por tres trimestres cada uno y el último por dos trimestres. En cada trimestre el triunfador cursa cinco unidades curriculares, salvo en uno o dos de ellos en que debe ubicar un idioma y un taller relacionado con el deporte, las artes y la recreación. En total son cuarenta y dos unidades curriculares. En el tiempo de permanencia en el programa, el triunfador realiza un proyecto comunitario que defiende ante un jurado constituido por tres miembros, dos de ellos profesores, el profesor titular de la unidad curricular Proyecto Comunitario, el profesor asesor, especialista en el área objeto del trabajo y un representante del Consejo Comunal de la comunidad donde se realizó el proyecto. Una vez finalizada su formación académica, el triunfador recibe el título de Técnico

¹ Término que se utiliza en la República Bolivariana de Venezuela a partir del año 2003 con la creación de la Misión Sucre

Superior Universitario (TSU) en Información y Documentación. En éste momento se estudia la continuación de los estudios de éstos egresados hacia la licenciatura en Ciencias de la Información pero ya no en Misión Sucre sino a través de Misión Alma Mater en el Programa Nacional de Formación en Ciencias de la Información, lo que justifica aún más la preocupación por alcanzar un nivel de calidad que responda a las exigencias de éstos nuevos planes de estudio.

El programa es avalado académicamente por la Universidad Politécnica Territorial del Estado Lara Andrés Bello, la que designa a la Comisión Académica del Programa Nacional de Formación en Información y Documentación (PNFID), y en su estructura organizativa tiene un Coordinador Académico Nacional, éste a su vez recomienda a la comisión la designación de coordinadores académicos regionales.

Sin embargo al realizar una evaluación cualitativa de la formación que hasta ahora ofrece el programa, se encuentra que existe una baja calidad en la formación de los triunfadores. Se pueden apreciar las siguientes causas de esta situación²

- Ausencia de una estructura organizativa municipalizada, que permita la sinergia con la coordinación académica regional del programa y así cumplir con la planificación elaborada
- Falta de compromiso de parte de los triunfadores, ya que existe la creencia de que lo fundamental es graduarse para de ésta manera lograr un empleo bien remunerado, dejando de lado la calidad en su formación.
- Ausencia de planes en la formación de cuarto nivel del profesorado
- Poco crecimiento del programa.
- Pocas e inadecuadas salas de computación para brindar la asistencia y formación integral de los estudiantes (triunfadores(as)) del programa de formación.
- Ausencia de un plan de vinculaciones que les permita a los triunfadores, evidenciar el plano de contraste entre la teoría y la práctica.
- No hay un programa de supervisión, control y seguimiento de los objetivos planteados en el programa de formación

² Información que se recoge en las reuniones de los profesores del programa

- Inadecuado proceso de selección de los profesores(as) asesores(as), lo que trae como consecuencia: falta de motivación, compromiso y sentido de pertenencia, rotación constante del personal.
- Ausencia de un ambiente adecuado para gestionar el trabajo en equipo.
- Inadecuado sistema de contratación del personal docente
- Inexistencia de un sistema de seguridad social para el personal docente

Lo anterior conduce al siguiente problema científico:

Insuficiencias de la gestión del Programa Nacional de Formación en Información y Documentación en la Misión Sucre..

Objeto

Sistemas de evaluación de la calidad en las organizaciones

Campo de acción

Sistemas de calidad en el Programa Nacional de Formación en Información y Documentación en el Municipio Libertador del Estado Mérida

Objetivo General

Diseñar un sistema de evaluación de la calidad para el perfeccionamiento del Programa Nacional de Formación en Información y Documentación en el Municipio “Libertador” del Estado Mérida

Objetivos específicos

- 1- Caracterizar la situación actual sobre el sistema de evaluación de la calidad del Programa Nacional de Formación en Información y Documentación (PNFID)
2. Diagnosticar
3. Diseñar el programa
4. Validar

Justificación

Lograr un sistema de evaluación de la calidad de los triunfadores del Programa Nacional de Formación en Información y Documentación, permitirá conseguir una metodología aplicable a cualquiera de los programas de formación que se dictan en Misión Sucre, lo que llevará a que la sociedad venezolana vea en la municipalización de la educación una manera válida y de prestigio para la formación de los profesionales que necesita el proceso de cambios que busca el país. Esto conducirá a ahondar en los conocimientos científicos, teóricos y prácticos, desarrollo de instrumentos de recogida y/o tratamiento de datos, necesarios para lograr esta metodología

Marcos de referencia

Antecedentes investigativos

Esta primera fase de la investigación tiene como objeto conocer los antecedentes del concepto de calidad aplicado a la educación superior y describir el estado del arte de los modelos de gestión aplicados a la educación en diversos países de los diferentes continentes, para conocer los avances investigativos en el tema, buscando establecer sus enfoques y aspectos en los que se enfatiza. El diseño utilizado fue descriptivo exploratorio, con una metodología de búsqueda y recopilación en diversas fuentes de información: redes de investigación, revistas, internet, textos, lo que permitió identificar y seleccionar la información pertinente.

Hipótesis

Si se diseña y valida la propuesta de un sistema de evaluación de la calidad, se perfeccionará la formación de los triunfadores del Programa Nacional de Formación en Información y Documentación en el Municipio Libertador del Estado Mérida.

ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los métodos estarán dados por la utilización de métodos de investigación teóricos, entre los cuales se utilizaron con mayor sistematicidad los relacionados seguidamente:

Utilización de los métodos teóricos que se enumeran a continuación:

1. análisis y síntesis se realizará a través de todo el material acopiado durante la indagación, para arribar a los criterios y las conclusiones que se plasmarán al finalizar la tesis.
2. Abstracción y generalización se obtendrán de los resultados obtenidos en el desarrollo de las tareas investigativas.
3. Inducción-deducción, para extraer regularidades –particularmente las referidas a los requerimientos teóricos y metodológicos exigidos al diseño de la estructura funcional y organizativa y para elaborar las conclusiones de la tesis.
4. Histórico-lógico, para revelar la génesis del concepto “Diseño de trabajo y organización del programa”,
5. Enfoque sistémico, para el análisis de las relaciones más importantes de los sistemas de dirección y coordinación en el Programa Nacional de Formación en Información y Documentación.

Entre Las técnicas se utilizaron las siguientes:

- Encuestas.
- Observación Participante

CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA TESIS.

1.0 Antecedentes y actualidad de la Investigación

1.1. Situación de los centros de información antes del surgimiento del PNFID

Antes del proceso de cambios que se han venido generando con la Revolución Bolivariana los centros de información se organizaban de manera empírica, salvo muy pocas excepciones en las que se contaba con profesionales del área y esto en general sucedía en las ciudades capitales más importantes tales como Caracas, Maracaibo, Barquisimeto o Valencia por su cercanía a las instituciones formadoras de estos profesionales.

La Biblioteca Nacional de Venezuela brindaba formación través de talleres a los trabajadores de la Red de Bibliotecas Públicas a su cargo. Estos talleres aunque resolvían problemas puntuales, no conducían a la formación de profesionales con una visión amplia del servicio que la población requería

El Archivo General de la Nación por su parte cumplía una función similar, aprovechando la formación que los egresados de las escuelas de historia traían en esta área, algunos con mucha suerte lograban becas para realizar estudios en el exterior, corriéndose el riesgo que una vez graduados se quedaran en los países donde realizaban estos estudios. Como puede notarse era limitado el desarrollo de los centros de información.

En el año 1980 se inicia en la Universidad de Los Andes la conversión de las bibliotecas de las facultades en un ente centralizado denominado Servicios Bibliotecarios de La Universidad de Los Andes (SERBIULA) en el que el concepto de bibliotecas por facultades se sustituyó por el de bibliotecas por núcleos; esto produjo una reorganización no sólo de los recursos materiales si no la reubicación del personal en los nuevos servicios creados. El financiamiento de este organismo provino de un convenio de la universidad con el Fondo Monetario Internacional.

La nueva organización para cumplir sus objetivos debió preparar al personal existente a través de talleres por falta de una institución que cumpliera el objetivo de formar los profesionales que la organización requería.

Fueron muchas las diligencias que el personal realizó ante las universidades que podían brindar esta formación profesional en otras regiones, lo hicieran en Mérida a través de algún convenio interuniversitario.

En el año 2006 da inicio el Programa Nacional de Formación en Información y Documentación en los estados Lara, Yaracuy, Falcón Carabobo, Zulia y Mérida, avalado por el Instituto Universitario Experimental de Tecnología Andrés Eloy Blanco (IUETAEB), de la ciudad de Barquisimeto. El programa tiene carácter legal a través de decreto presidencial aparecido en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela número 1636. En el año 2009 egresa la primera cohorte de Técnicos Superiores Universitarios en Información y Documentación, los que se incorporan como docentes al programa junto a otro grupo que ya había egresado del IUETAEB. Posteriormente en el Estado Lara estos técnicos superiores egresan como licenciados en bibliotecología y ciencias de la información por la Universidad de La Habana, a través del Convenio Cuba-Venezuela; actualmente estos licenciados realizan la maestría en ciencias de la información por el mismo convenio, todo esto sin abandonar sus obligaciones docentes en el programa ya que estos estudios se realizan en Venezuela.

La exitosa experiencia de la realización de estudios universitarios a través de Misión Sucre con el aval de un grupo de instituciones universitarias venezolanas, el Ciudadano Presidente de la República Bolivariana de Venezuela crea según decreto 6.650, la Misión Alma Mater, el decreto aparece en la Gaceta Oficial número 39.148 del 27 de marzo de 2009. La Misión Alma Mater teniendo como génesis académica y administrativa a los institutos y colegios universitarios oficiales, contempla entre otras instituciones universitarias, la creación de universidades territoriales; estas universidades pueden tener las sedes y dependencias que requieran para su funcionamiento en diferentes localidades del país, una de sus funciones es dar continuidad de estudios a los técnicos superiores universitarios hasta el nivel de licenciatura.

En el Estado Mérida se crea la Universidad Politécnica Territorial de Mérida Kleber Ramírez, según decreto número 8.806 publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela número 39.902 de fecha 13 de abril de 2012. Esta será la universidad que validará los estudios de licenciatura en ciencias de la

información a los que hasta ahora han venido egresando del PNFID como Técnicos Superiores Universitarios en Información y Documentación. Esta nueva situación debe producir un cambio en la manera en que se han venido organizando los centros de información en el estado y se abre una oportunidad de formación profesional cada vez mayor a un grupo de personas que se han venido desempeñando de manera empírica en las instituciones relacionadas con el área de la información y la documentación. De allí el interés en crear una cultura de calidad en un programa de formación que aunque apenas tiene seis años de funcionamiento en el Estado Mérida sus egresados deberán cumplir un papel importante en el desarrollo futuro de los centros de información y en general del estudio y conservación del acervo histórico y documental en todo el estado y que su labor se proyecte hacia toda la región andina y algunas zonas de influencia del país que hasta el momento se ha caracterizado por la ausencia de profesionales de esta área

1.2. Calidad y acreditación en la educación superior.

El término calidad aplicado a la educación superior, tiene dos vertientes que abarcan en primer lugar a los procesos internos de evaluación y mejora continua de la calidad desarrollados por las mismas instituciones de educación superior y en segundo lugar a los procesos externos que promueven las autoridades gubernamentales a través de instrumentos tales como la legislación y el establecimiento de las agencias de aseguramiento de la calidad.

Los procesos internos son medios de autoestudio analítico, reflexivo y riguroso de la institución que permite descubrir las fortalezas y debilidades tanto en lo general de ella como en lo particular de cada programa. Permite realizar ajustes oportunos para impulsar y potenciar el trabajo académico y la gestión universitaria.

Es un medio para la rendición de cuentas que le permitan sustentar su credibilidad ante la sociedad a quien sirve además de crear una cultura basada en su ilimitada capacidad de perfeccionamiento, que permanentemente se replantea su trayectoria, que somete a análisis valorativo todos sus elementos, que revisa sus normas de funcionamiento

Permite el establecimiento de criterios para la creación de nuevas instituciones universitarias tanto del sector público como privado nacional, así como las ofertas transnacionales en educación superior que podrían estar atraídas por la demanda que produce la masificación.

Los procesos externos tienen como finalidad la evaluación, certificación y acreditación de las enseñanzas, el profesorado y las instituciones por una agencia u organismos externos de acreditación, lo que permitiría la inserción de las instituciones nacionales de educación superior a un ámbito más amplio por medio del cual tienen acceso a las mejores prácticas internacionales y al cúmulo mundial del conocimiento.

Este proceso de internacionalización de las instituciones de educación superior garantiza una serie de estándares que permiten una evaluación y comparación a nivel nacional, regional e internacional, lo que facilitaría la movilidad de estudiantes y profesores e incrementará las posibilidades de realizar cursos conjuntos entre universidades.

Los planes de calidad en instituciones educativas se conciben como experiencias de innovación en las que, con la participación voluntaria de todos sus miembros la institución se convierta en una organización de aprendizaje, capaz de crear, adquirir y transferir conocimiento, además de modificar su funcionamiento para reflejar el aprendizaje y visión adquiridos. Una organización así concebida estará en condiciones de asumir tareas tales como: solución sistemática de problemas, aprendizaje a partir de su propia experiencia y de otras instituciones e individuos, construcción de una cultura de calidad, transferencia a otras instituciones de la experiencia adquirida

1.3. Antecedentes de la Calidad en la Educación.

Los conceptos sobre calidad, que existen hoy en día en la educación, tanto en el ámbito mundial como latinoamericano y nacional, es el resultado de cambios internos y externos que la han afectado, fundamentalmente en los últimos 40 años del siglo pasado.

El concepto de calidad en la educación cambia de contenido en cada época, no es estable y duradero porque es un concepto primordialmente histórico.

Hasta comienzos de la década del 60, existía una visión tradicional y estática de la calidad en la educación, 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 así como más democracia y participación ciudadana (Águila, s.f. p.2.)

El sistema educativo era una especie de “caja negra”; lo que sucedía en su interior no era objeto de análisis ni por el Estado ni por la sociedad. La universidad era la única guardiana, poseedora y transmisora de los conocimientos. La sociedad asumía que eso era bueno (Ibídem. p.2.)

Pero ya la calidad de la educación no se entiende, ni se mide como hace más de medio siglo atrás, debido a aspectos tales como la restricción económica y la maximización de la rentabilidad de los recursos y el desarrollo del fenómeno de la globalización, los que han exigido a las instituciones de educación superior ser competitivas, demostrar su calidad, rendir cuentas a la sociedad sobre el encargo social que ésta le ha encomendado.

En Europa, el tema de la calidad de la educación comenzó a ser un área prioritaria a finales de los ochenta (Carta magna de las Universidades, 1988; Declaración de la Sorbona, 1998; Proceso de Bolonia, 1999). La preocupación por la calidad ya existía desde hace unos veinte años. En Francia se estableció el Comité Nacional de Evaluación en 1985. En Inglaterra, la reforma educativa llevada en 1987 reorientó los principios de la educación superior y muy especialmente lo relacionado con la calidad. En los países bajos se publicó un trabajo de política gubernamental llamado Educación Superior: “autonomía y calidad”. En Finlandia, Noruega, España, Suecia y algunos países, se han dado los primeros pasos para llevar a cabo los procesos de evaluación Van Vugh (citado por Rodríguez, 2004). Es así como en las dos últimas décadas del siglo pasado, en Europa el aseguramiento de la calidad en la educación avanza produciendo leyes y normas que la regulan, aunque los

resultados son muy relativos en este campo, dada la variabilidad de las normas de cada gobierno y de la diversidad de entornos que las hacen difíciles de aplicar.

A partir de los años sesenta, surge en los Estados Unidos el movimiento para el rendimiento de cuentas (accountability) que impulsa los informes nacionales sobre el estado del sistema educativo, generando, como consecuencia, el movimiento de escuelas eficaces, éste trata de aislar factores que inciden sobre la calidad de un centro para, una vez identificados, poderlos implantar en otros centros.

En las conferencias mundiales sobre educación, el principio de la calidad subyace en la Declaración de Quito (1991), en las propuestas de la CEPAL-UNESCO (1992), en la Reunión de Ministros de Educación de América Latina y el Caribe (1996) y en la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior de la UNESCO (1998).

Los países latinoamericanos desde los últimos años del siglo pasado, han venido adoptando políticas para evaluar y acreditar sus instituciones y programas, lo que ha provocado un conjunto heterogéneo de formas y mecanismos evaluativos de la calidad de la educación.

1.4 Modelos de Gestión Integral (Modelos de Excelencia).

El desarrollo de la calidad total a escala internacional ha dado lugar a la aparición de varios modelos de excelencia en la gestión. Estos modelos están preparados para servir como instrumento de autoevaluación para las organizaciones. Las prácticas dentro de las cuales las Instituciones de Educación Superior vienen registrando importantes avances en la aplicación del enfoque de calidad corresponden básicamente a tres modelos que poseen actualmente mayor reconocimiento internacional: el de las normas ISO, especialmente de la familia ISO 9000; el de los sistemas de acreditación de programas e Instituciones educativas, que se han aplicado particularmente en el ámbito de la educación superior y el de los premios nacionales e internacionales de calidad.

La tendencia mundial actual es la utilización de modelos de excelencia en la gestión, como instrumento para el logro de la competitividad organizacional, lo que se evidencia en los modelos utilizados en Norteamérica, Europa, Asia y América Latina.

1.5. Los Gurús de la calidad

En el ámbito de la calidad existe un grupo al que se ha denominado los gurús de la calidad por su aporte en este campo del conocimiento, lo que le ha valido reconocimiento en el mundo de la industria, la educación, etc. Se recogen aquí algunos aportes de los más nombrados.

William Edwards Deming. Licenciado en física en la universidad de Wyoming en 1921 y de física matemática en 1929 en Yale, trabajó sobre control estadístico de la calidad pero pronto tuvo que abandonar este campo debido a que las empresas norteamericanas estaban más interesadas en la producción en masa para satisfacer la demanda excesiva de productos por parte de los aliados en la segunda guerra mundial.

Durante y después de la segunda guerra mundial trabajó para la oficina de censos de Estados Unidos. En 1950, viajó a Japón para colaborar en la conducción de un censo de población, y dictó conferencias sobre control estadístico de la calidad, dirigidas a altos ejecutivos de empresas. Deming les planteó a los japoneses que podrían convertirse en líderes en calidad a nivel mundial si seguían sus consejos. Las autoridades japonesas vieron en los trabajos de este estudioso el motor de arranque de la situación catastrófica en que el país había quedado después de la derrota militar sufrida. Los planteamientos de Deming se convirtieron en el eje de la estrategia del desarrollo de Japón a tal punto que en 1951 la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros creó el premio Deming a la calidad.

Los componentes del modelo de calidad de W. Edward Deming son:

- Busca la implicación general de todos los niveles de la organización, desde la dirección general hasta los puestos inferiores
- Se basa en el control estadístico de la calidad
- Concede más relevancia a los procesos que a los resultados

El principio organizativo básico de este modelo es que la configuración de un sistema se fundamenta en la previsión, seguida de la revisión y de la extensión de lo que hemos observado: debe ofrecer no la certeza del fallo, sino la posibilidad de fallar para aprender de los errores con el fin de mejorar continuamente.

En el ámbito educativo el modelo comienza a utilizarse en la década de 1980, primero en los Estados Unidos de Norteamérica y luego en el Reino Unido.

Entre los aportes de Deming están los famosos catorce puntos aplicado a las empresas de los que Kaufman, R y Zahn, D. (1993) hacen una acomodación para su aplicación a las instituciones educativas.

1. Crear la constancia del propósito para el mejoramiento del producto y del servicio. El rendimiento y el éxito de los alumnos dentro de la institución y fuera de ella debe ser el centro de preocupación básica. Ha de crearse la visión de que la educación ha de lograr un producto de calidad y deben incluirse las especificaciones que permitan medir el éxito. Todos y cada uno de los miembros de la institución deben trabajar siempre para producir calidad.
2. Adoptar una nueva filosofía. Es necesario avanzar desde el modelo de educación centrado en la escuela a otro centrado en el éxito del alumno; de la enseñanza de los contenidos, a la enseñanza a los estudiantes; de las estrategias centradas en el presupuesto, a los presupuestos determinados por las estrategias.
3. Abandonar la dependencia de la inspección permanente para el logro de la calidad. No se evaluará a los alumnos y profesores sobre la base de la ubicación constante en niveles de rendimiento, baremación y acomodación a normas externas. Se evolucionará hacia la autoevaluación y hacia el aprendizaje de acuerdo con el propio ritmo, basándose en meta general de éxito dentro y fuera de la institución educativa. Se potenciará la capacidad de los estudiantes para autocontrolar su propio progreso, las estrategias de aprendizaje y los métodos, y para cambiarlos cuando sea necesario. Se dotará a cada uno de los instrumentos para recoger y analizar datos de autoevaluación y para transformarlos en información de utilidad.
4. Cesar la práctica de reconocer sólo el rendimiento individual del estudiante en clase.
(a base de la aplicación de pruebas escritas o respuestas a preguntas orales). Contrariamente, se reconocerá también la comprensión global y el rendimiento generado con otros (basándose en el hecho de que la mayoría de

las actividades y trabajos sociales exigen trabajar con éxito con otras personas). En lugar de centrarse en el rendimiento del curso, se considerará el rendimiento global dentro y fuera de la institución educativa.

5. Mejorar constantemente el sistema de enseñanza, aprendizaje, orientación educativa y servicios de apoyo de la institución
6. Establecer la formación en el ejercicio. Se establecerán experiencias de formación en ejercicio con temas y áreas que contribuyan a mejorar la competencia profesional, el desarrollo de la propia potencialidad y el autodesarrollo. Cada uno debe aprender constantemente de su propio trabajo, de sus resultados, y de nuevas investigaciones y resultados en educación o en ámbitos relacionados con ella.
7. Adopte e instituya el liderazgo, que sustituirá a los niveles jerárquicos de información y supervisión. En ese sentido debe definirse y avanzarse constantemente hacia orientaciones basadas en la colaboración compartida
8. Elimine el temor., con el fin de que todos y cada uno puedan contribuir al éxito institucional. Debe recompensarse a quienes asumen riesgos razonables tengan éxito o no, dirigidos a lograr los objetivos de mejora de la institución. Las fallas en el riesgo asumido será una oportunidad de aprendizaje y de consolidación de conocimientos. El temor extingue la creatividad, que es el motor del mejoramiento de la calidad.
9. Romper barreras entre clases, niveles, especialidades, centros educativos, departamentos y niveles de gestión. Se avanzará hacia el establecimiento de interrelaciones flexibles basadas en la comunicación multidireccional.
10. Eliminar exhortaciones y objetivos numéricos de responsabilidad individual que puedan crear relaciones de animadversión y competitividad. Las causas de posible baja calidad han de atribuirse al sistema y considerarse, por tanto, más allá de la simple acción de los individuos.
11. Excluir cuotas o estándares y gestión por objetivos. La capacitación es más importante que el proceso de aprendizaje, y el aprendizaje es más importante que la asistencia o cumplimiento de normas. Han de eliminarse las guías curriculares rígidas, inflexibles y arbitrarias; por el contrario se establecerá y utilizará un sistema que permita recoger y usar datos válidos de rendimiento, más que la adquisición de conocimientos o su estricta utilización mecánica.

12. Remover las barreras que impiden a los educadores, directivos, estudiantes y padres de alumnos disfrutar de su legítimo derecho a estar satisfechos de su rendimiento y de su contribución al desarrollo de sí mismos y de los demás.
13. Establecer un vigoroso proceso de formación en ejercicio basado en los resultados y en el autodesarrollo de todos los miembros de la institución. En este sentido, se recogerá información válida y se utilizará el conocimiento que resulte de la evaluación para propósitos de mejora y no para buscar culpables de fallos.
14. Implicar a todos en el sistema de transformación para la mejora. Todos y cada uno de los miembros han de hacer su contribución individual a la visión y misión compartida de la institución a la que pertenecen.

Las siete enfermedades mortales aplicados inicialmente al sector empresarial pero bien puede ser aplicable a las instituciones educativas:

1. Falta de constancia en el propósito. La falta de visión conduce a una falta de objetivos y falta de disciplina que puede conducir al deterioro del ambiente laboral y de la organización.
2. Énfasis sobre las ganancias a corto plazo; un pensamiento de corto alcance.
3. Evaluaciones anuales de performance.
4. Movilidad de los puestos ejecutivos; cambio de empleo.
5. Utilice cifras tangibles sólo para los ejecutivos.
6. Los excesivos costes por salud. En las empresas el estrés abunda y la razón es la gran insatisfacción que se experimenta en el ámbito laboral. La gente que disfruta su trabajo es más saludable.
7. Los excesivos costes por responsabilidad civil

Los obstáculos de Deming:

1. Descuidar la planificación y la transformación de largo plazo
2. La idea de que los problemas se resuelven con la automatización, dispositivos y otros elementos.
3. Adoptar una variedad de recetas para implementar el mejoramiento de la calidad sin seguir los principios básicos resultará desastroso.

4. La actitud “nuestros problemas son diferentes” lleva a ignorar los principios básicos.
5. La desactualización en la enseñanza, a nivel de los colegios y en las instituciones de educación superior, tiene que ser superada.
6. Basarse en los departamentos de control de calidad para resolver todos los problemas de calidad. La calidad debe ser parte de la tarea de todos.
7. Responsabilizar al personal por los problemas.
8. Calidad por inspección. La calidad no se puede inspeccionar
9. Los fracasos pueden ser el resultado de la capacitación masiva con escasa orientación a la implementación.
10. Las computadoras sin personal. Estas pueden eliminar lo tedioso de los cálculos , pero no la necesidad de interpretación
11. Las pruebas inadecuadas. Los prototipos son mucho menos costosos que un fracaso masivo en la producción.
12. Las actitudes arrogantes conducen al fracaso. Las respuestas se pueden encontrar dentro de la organización, provenir de los consultores externos y de otras fuentes.

El modelo Baldrige. El Premio Deming japonés tiene un equivalente en los Estados Unidos de Norteamérica, el Premio Malcolm Baldrige, en honor a quien fue un infatigable impulsor de la calidad en USA y a la promoción de la campaña nacional por la calidad en este país.

El modelo Malcolm Baldrige es de una complejidad mayor que el de Deming, toda vez que aquel establece diferentes ponderaciones porcentuales para las distintas categorías estimativas. Además fija como metas a conseguir, no tanto los resultados mismos, cuanto la satisfacción del cliente. Una nueva categoría que aparece aquí es la del liderazgo de los directivos.

En 1995, tras una serie de acomodados, este modelo comienza a aplicarse en el ámbito educativo. Según este, la transformación de la institución educativa tras su aceptación de la calidad total, comienza con la dedicación compartida para implantar dicho paradigma por parte del consejo de la institución, sus directivos, los profesores y el resto del personal, los estudiantes y la comunidad en que se inscribe. Los

criterios que, adaptados a una institución educativa, han de presidir la implantación de la calidad a partir de este modelo son los siguientes:

- Orientación a la satisfacción de los clientes. Todos los miembros de una institución educativa han de estar conscientes de que los resultados educativos han de orientarse hacia los clientes, que son receptores y usuarios de los mismos
- Implicación total de todos los miembros. Todos y cada uno de los miembros de la institución educativa deben comprometerse con la transformación hacia la calidad. Los directivos de la institución deben asumir el compromiso de mejora permanente, así como de ofrecer el apoyo que necesiten tanto al personal como al alumnado. Sin este compromiso de los directivos un plan de calidad no tendrá éxito.
- Calidad de los resultados en proceso. La calidad debe penetrar todos los procesos educativos, y cada actuación debe ser evaluada con el propósito de determinar su valor añadido.
- Solución y prevención de problemas. La educación debe ser considerada un sistema, en el que los problemas pueden ser identificados y eliminados. Esto permitirá a los profesionales prevenir problemas eliminar gastos o dedicación inútil. En este sentido es conveniente establecer de manera clara las funciones y tareas de cada uno de los miembros de la institución
- Mejora continua. El concepto fundamental de la calidad total es que todo puede ser mejorado, por lo que no es preciso que aparezca algo defectuoso para evitar el error, al contrario, cualquier resultado o proceso puede ser siempre mejorado.
- Liderazgo. En el paradigma de la calidad total, el liderazgo debe ser considerado como un atributo de todos los miembros de la institución.
- Diseño del plan estratégico. En un centro orientado hacia la calidad total el plan estratégico de mejora debe ser un documento vivo que debe ser conocido y puesto en acción por todos los miembros del mismo.
- Colaboración participativa para la mejora. Las instituciones educativas que asumen la calidad total establecen relaciones de colaboración participativa con sus clientes y con sus proveedores en las que se establece una relación en las que todos sienten que ganan.

- Responsabilidad de la comunidad. Las instituciones educativas que son coherentes con la calidad total, intercambian frecuentemente información y recursos con otras instituciones de la comunidad. La preocupación por el impacto en el entorno debe estar presente en la concepción de productos y procesos.
- Autoevaluación para la acción. En general las instituciones educativas miden la calidad educativa sólo a través de los logros de los estudiantes en términos de adquisición de conocimientos. Es necesario que los profesionales de la educación aprendan a evaluar la calidad, por lo que necesitan comprender los requisitos de recogida y análisis de datos en relación con los resultados y los procesos.

Joseph Juran. Plantea la necesidad de comprometer a los trabajadores en la obtención de una mayor calidad mediante programas de formación profesional, comunicación y aprendizaje, así como la revisión de los sistemas y procesos productivos para poder mantener el nivel de calidad alcanzado.

La trilogía de Juran. La gestión para la calidad se hace por medio del uso de los tres procesos de gestión de planificación, control y mejora.

Planificación de la calidad. Esta actividad implica una serie de pasos universales, que son en esencia: determinar quiénes son los clientes, determinar las necesidades de los clientes, desarrollar las características del producto que responden a las necesidades de los clientes, desarrollar los procesos que sean capaces de producir aquellas características del producto, transferir los planes resultantes a las fuerzas operativas.

Control de calidad. Este proceso consta de: evaluar el comportamiento real de la calidad, comparar el comportamiento real con los objetivos de la calidad, actuar sobre las diferencias.

Mejora de la calidad. Este proceso es el medio de elevar las costas de la calidad a niveles sin precedente. La metodología consta de: establecer la infraestructura necesaria para conseguir una mejora de la calidad anualmente, identificar las

necesidades concretas para mejorar los proyectos de mejora, establecer un equipo de personas para cada proyecto con una responsabilidad clara de llevar el proyecto a buen fin. Proporcionar los recursos, la motivación y la formación necesaria para los equipos

Armand Feigenbaum. En 1956 introdujo por primera vez la frase “Control de calidad total”. Su idea de la calidad es: un modelo de vida corporativa, un modo de administrar una organización. Control total de calidad es un concepto que abarca toda organización e involucra la puesta en práctica de actividades orientadas hacia el cliente.

Señala asimismo que para que el control de calidad sea efectivo, se debe iniciar con el diseño del producto y terminar sólo cuando se encuentre en manos de un consumidor satisfecho.

Se le reconocen tres grandes aportes: el concepto de “calidad total” que los japoneses recogieron como Total Quality Control (TQC), la promoción internacional de la ética de la calidad y la clasificación de los costos de la calidad.

Su filosofía se resume en sus tres pasos hacia la calidad:

1. Liderazgo de calidad: la administración debe basarse en una buena planificación, manteniendo un esfuerzo constante hacia la calidad.
2. Tecnología de calidad moderna: los problemas de calidad no pueden ser atendidos sólo por el departamento de calidad. No se requiere fomentar una integración de todos los que participan en el proceso para que evalúen e implementen nuevas técnicas para satisfacer a los clientes.
3. Compromiso organizacional: debe de llevarse a cabo una capacitación y una motivación constante para toda la fuerza laboral que participan en la organización dentro del proceso. Esto acompañado de una integración de la calidad en la planeación de la empresa.

Los diez principios fundamentales de su filosofía acerca de la calidad:

- La calidad es un proceso que afecta a toda su compañía.
- La calidad es lo que el cliente dice que es.
- Calidad y costo son una suma, no una diferencia

- La calidad requiere tanto de individuos como equipos entusiastas.
- La calidad es un modo de administración.
- La calidad y la innovación son mutuamente dependientes.
- La calidad es una ética.
- La calidad requiere una mejora continua.
- La mejora de la calidad es la ruta más efectiva y menos intensiva en capital para la productividad.
- La calidad se implementa con un sistema total conectado con los clientes y los proveedores

Philip Crosby. Inició el Programa “Cero errores” en una planta de la compañía en Orlando, Florida. Como gerente de control de calidad del programa de misiles Pershing, se acreditó con un 25 por ciento de reducción en tasa de retorno y un 30 por ciento de reducción de costos.

En 1979, luego de trabajar para la ITT, Crosby creó su compañía de consultoría Philip Crosby Association en la que organiza cursos educativos sobre gestión de calidad. Ese año publicó su primer libro de negocios: Quality is free (la calidad es gratis). Hacia finales de los 70 y entrados los 80 los empresarios norteamericanos estaban perdiendo mercado frente a los productos japoneses debido a la superioridad de estos últimos.

La respuesta de Crosby frente a la crisis de la calidad fue el principio de “hacerlo correctamente la primera vez” (“doing it right the first time” DIRFT). También incluyó sus cuatro principios básicos:

- La definición de calidad está de acuerdo a las necesidades
- El sistema de calidad es prevención
- Un manejo estándar equivale a cero errores
- La medida de la calidad es el precio de la inconformidad

De los que se desprenden sus catorce principios:

1. Compromiso de la dirección, la cual tiene que definir y comprometerse con una política de mejora de calidad

2. Equipos de mejora de calidad, representantes de cada departamento encargados de cada equipo.
3. Medidas de calidad, reunir datos y estadísticas para analizar tendencias y problemas de la organización.
4. El coste de calidad, es el coste de hacer las cosas mal y de no hacerlo bien a la primera.
5. Tener la conciencia de la calidad, enseñar a la organización el coste de la no calidad para de esta manera evitarlo.
6. Acción correctiva, se emprenderán acciones correctivas sobre posibles desviaciones.
7. Planificación de cero defectos, definir un programa de actuación para la prevención de errores que puedan llegar a suceder.
8. Capacitación del supervisor, la dirección recibirá la preparación sobre como elaborar y como se llevará a cabo el programa de mejora.
9. Día de cero defectos, se considera una fecha para llevar a cabo el cambio de la organización.
10. Establecer las metas, fijar objetivos para reducir errores.
11. Eliminación de las causas error, eliminar barreras que impiden el cumplimiento óptimo del programa de cero defectos
12. Reconocimiento, se ofrecen recompensas para aquellos que ayuden a cumplir las metas.
13. Consejos de calidad, se pretende unir a todos los trabajadores con comunicación.
14. Empezar de nuevo, la mejora de calidad es un ciclo por lo que nunca se deja de tener un cambio continuo.

La receta de Crosby para el impulso de la calidad considera un programa de 14 pasos. Su creencia era que si una compañía establecía un programa de gestión de la calidad tendría más ahorros que lo que pagaría por los costos de dicho programa (“quality is free”).

Kaoru Ishikawa. Fue el primer autor que intentó destacar las diferencias entre los estilos de administración japonés y occidentales. Precursor de los conceptos sobre la calidad total en el Japón. Posteriormente tuvo una gran influencia en el resto del

mundo, ya que fue el primero en resaltar las diferencias culturales entre las naciones como factor importante para el logro del éxito de la calidad. Era gran convencido de la importancia de la filosofía de los pueblos orientales. Hizo muchas aportaciones entre las que se destacan:

- Creación del diagrama causa-efecto o también llamado espina de pescado por la forma que tiene.
- Demostró la importancia de las siete herramientas de la calidad
- Trabajó en los círculos de calidad.

Al concebir su diagrama causa-efecto, su concepción conceptual se puede resumir en que cuando se realiza el análisis de un problema de cualquier índole, estos siempre tienen diversas causas de distinta importancia, trascendencia o proporción. Algunas causas pueden tener relación con la presentación u origen del problema y otras, con los efectos que este produce.

Los elementos claves del pensamiento de Ishikawa son:

- La calidad empieza con educación y termina con educación
- El primer paso a la calidad es conocer lo que el cliente requiere
- El estado ideal de la calidad es cuando la inspección no es necesaria
- Hay que remover la raíz del problema, no los síntomas
- El control de la calidad es responsabilidad de todos los trabajadores
- No hay que confundir los medios con los objetivos
- Primero poner la calidad y después poner las ganancias a largo plazo
- El comercio es la entrada y salida de la calidad
- Los altos ejecutivos de las empresas no deben tener envidia cuando un obrero da una opinión valiosa
- Los problemas pueden ser resueltos con simples herramientas para el análisis
- Información sin información de dispersión es información falsa

En la educación el diagrama de causa-efecto es importante en la efectividad de las estrategias de aprendizaje visual para la construcción y comprensión de nuevos conocimientos y para desarrollar habilidades de pensamiento de orden superior. La

elaboración de diagramas visuales ayuda a los estudiantes a procesar, organizar y priorizar nueva información, de manera que puedan integrarla significativamente a su base de conocimientos previos. Además les permite identificar ideas erróneas y visualizar patrones e interrelaciones en la información, factores necesarios para la comprensión e interiorización profunda de los conceptos.

Los diagramas de causa-efecto ayudan a los estudiantes a pensar sobre todas las causas reales y potenciales de un suceso o problema, y no solamente en las más obvias o simples. Son además idóneos para motivar el análisis y la discusión grupal, de manera que cada equipo de trabajo pueda ampliar su comprensión del problema, visualizar las razones, motivos o factores principales y secundarios, identificar posibles soluciones, tomar decisiones y organizar planes de acción.

Walter Shewhart. Físico, ingeniero y estadístico estadounidense, a veces conocido como el padre del control estadístico de la calidad.

Shewhart entendía la calidad como un problema de variación, el cual puede ser controlado y prevenido mediante la eliminación a tiempo de las causas que lo provocan (gráficos de control)

Introduce el concepto de control estadístico de calidad. Fue el primero en reconocer que en toda producción industrial se da variación en el proceso.

Observó que no pueden producirse dos partes con las mismas especificaciones, lo cual se debe, entre otras cosas, a las diferencias que se dan en la materia prima, a las diferentes habilidades de los operadores y las condiciones en que se encuentre el equipo. Más aún, se da variación en las piezas producidas por un mismo operador y con la misma maquinaria

Es el creador de los famosos cuadros de control, paso inicial hacia lo que él denominó la formulación de una base científica para asegurar el control económico

1.6. Calidad y educación universitaria en América Latina, Canadá y Europa

En La última década, la cultura de la evaluación de la educación universitaria ha adquirido un rol fundamental en el aseguramiento de la calidad educativa a nivel internacional, regional, nacional y al interior de las instituciones a partir de las autoevaluaciones voluntarias.

1.6.1. América latina.

En América latina han surgido autores como Marisa Carina Fazio que en uno de sus trabajos plantea la constitución de un modelo único en el espacio Unión Europea, América Latina y el Caribe (UEALC), y establece entre las finalidades del trabajo de investigación plantea 1) Teórica: realizar un estudio comparativo de los modelos de evaluación de la calidad de la educación universitaria a nivel internacional, regional y nacional y 2) Aplicada: analizar la viabilidad de un modelo único de evaluación, y en caso de que esta sea positiva, proponer lineamientos generales teórico-metodológicos, para la constitución de un modelo que contribuya a la valoración de la calidad según parámetros más unificados en un marco de globalización y en donde la movilidad profesional y estudiantil se imponen cada día más. (Fazio, 2009).

En 2005 Villanueva (citado en Fazio, 2009) plantea que a mediados de la década de los 80, la evaluación de la calidad de la educación universitaria se ha presentado como uno de los principales temas en la agenda de las reformas educativas a nivel mundial. La evaluación y especialmente la acreditación aparecieron como herramientas adecuadas para regular a través del estado el sistema de educación universitaria desde la perspectiva de la calidad de los servicios educativos ofrecidos.

Otro de los autores latinoamericanos es Mónica Marquina (2006) con dos estudios en donde realiza un análisis comparado sobre seis sistemas nacionales de evaluación de la educación superior: Estados Unidos, México, Colombia, Holanda, Suecia y Nueva Zelanda, partiendo del hecho de que en las dos últimas décadas es posible identificar una transición que va de un momento de primera generación con un carácter de autorregulación académica hacia otro de segunda generación cuya principal característica es una tendencia a la uniformidad. Harvey, Westerheijden, Van der Wende (citados en Marquina, 2006).

En el caso del sistema de educación superior mexicano Kent (citado en Marquina, 2006) dice “los 80 significaron una etapa de desprestigio de las universidades en un contexto de retiro del estado promocional y gran preocupación por la calidad y pertinencia de la educación superior”.

Marquina menciona más adelante “ es a partir de 1989 cuando la evaluación y el reordenamiento institucional pasan a ser aspectos principales de la política pública, impulsados desde un concepto de modernización de la educación, procesos de evaluación interna y externa de las instituciones, de los profesores y de programas académicos en un esquema que Kent califica de híbrido y entremezclado” y más adelante expresa “ en lo que vamos a ver, una tendencia de evaluación que va de la autorregulación académica a la rendición de cuentas se pone de manifiesto con la creación desde el gobierno de este organismo acreditador (el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, COPAES), de agencias acreditadoras con fines de control de estándares de calidad básicos, luego de una década de desarrollo del trabajo de comités de pares académicos a cargo de evaluaciones diagnósticas de programas con fines de mejoramiento”. Para Díaz Barriga (citado por Marquina, 2006), “el caso mexicano de evaluación es un caso arquetípico en la región, debido al establecimiento de multiplicidad de programas dirigidos al sector, pero que operan con criterios diferentes”. Según el mismo autor “el caso se puede caracterizar como de procesos compulsivos, de prácticas rígidas y superpuestas, y que colocan a las instituciones en situación permanente de llenado de información” En el caso de Colombia la acreditación tiene una naturaleza mixta, constituida por componentes del gobierno y de las propias universidades. Se rige por las políticas del Consejo de Educación Superior Universitario (CESU), que es el organismo rector de la educación superior en el país, asesor del Ministerio de Educación en asuntos de educación superior por lo que define las políticas de educación superior.

El sistema de acreditación se establece por ley en 1992, con la creación del Consejo Nacional de Acreditación (CNA), órgano de acreditación principal, en la órbita del CESU, con fines de acreditar alta calidad de programas e instituciones. El CNA permitió a las propias instituciones conducir el proceso de acreditación dado que este organismo está conformado por académicos en ejercicio y los procesos llevados adelante por pares académicos.

En el año 2003, se constituyó el Sistema de Aseguramiento de la Calidad a través del cual “se intenta articular las diferentes acciones de evaluación y acreditación, en lo conceptual, orgánico y metodológico Roa Varelo (citado por Marquina, 2006). Se intenta lograr una complementariedad adecuada entre dos tipos de acreditación, una

mínima, para todos los programas, a través de un nuevo organismo, la CONACES, y una acreditación de alta calidad a cargo del CNA, para programas e instituciones.

De esta manera se consolida “un modelo de aseguramiento de la calidad en cuya base está el registro calificado, obligatorio y de carácter temporal, que busca garantizar a la sociedad que los programas académicos y las instituciones cuentan con unas condiciones básicas de calidad, y en la parte superior del modelo está la acreditación como instrumento de fomento de la excelencia, también de carácter temporal pero voluntario, que pretende que programas e instituciones de educación superior avancen hacia los más altos niveles de calidad posibles” Revelo Revelo(citado por Marquina, 2006)

En Argentina se ha adoptado un modelo peculiar de aseguramiento de la calidad. La principal causa de esta peculiaridad radica en que posee una agencia que se ocupa de varios propósitos a la vez. Acredita carreras de grado y posgrado, con fines de control y aseguramiento de estándares mínimos, y evalúa con fines de mejoramiento a las instituciones. A la vez es una agencia gubernamental, pero descentralizada. Sus miembros son representantes de diferentes sectores implicados en la educación superior. Por otra parte, utiliza estándares de acreditación de carreras, más bien abiertos, que tienen implicaciones en el reconocimiento de las carreras en el nivel oficial. No obstante, estos estándares no han sido definidos por la agencia, ni por el gobierno, sino por la propia comunidad universitaria, a través de reuniones por especialidad cuyas propuestas fueron aprobadas por el Consejo de Universidades. Por otro lado, no utiliza estándares para la evaluación de instituciones, sino lineamientos generales. Finalmente, tiene implicancias directas en el reconocimiento de instituciones privadas.

Son de importancia los trabajos de investigación de Norberto Fernández Lamarra (2004),”donde la convergencia y la articulación de los sistemas de educación superior en América Latina, y la construcción y consolidación del espacio latinoamericano de educación superior se plantean como fuertes desafíos y como procesos ineludibles frente a la actual situación de fragmentación, de diversificación institucional y de disparidad en los niveles de calidad, en especial a partir de los años 90”. Fernández Lamarra plantea además los avances registrados en materia de evaluación y acreditación de la calidad, reseñando los principales programas de

convergencia desarrollados en el marco de los procesos de integración regional, así como los aportes de Ernesto Fernando Villanueva (citado por Fazio, 2009) en cuanto a la evaluación y acreditación como herramientas adecuadas para regular a través del estado el sistema de educación universitaria desde la perspectiva de la calidad de los servicios educativos ofrecidos.

Los trabajos de investigación de José Revelo Revelo (citado por Marquina, 2005) nos da una panorámica del proceso de la evaluación de la calidad en Iberoamérica cuando plantea “dos orígenes formales tiene la acreditación en los países de Iberoamérica. Uno gubernamental y otro, no gubernamental. En la mayoría de los casos la organización de los sistemas de acreditación ha sido impulsada por actos de gobierno, con mayor o menor participación de la comunidad académica en la discusión” y más adelante plantea “en los sistemas de origen no gubernamental, la iniciativa ha surgido de las propias instituciones. Unas veces promovidas por asociaciones de universidades e instituciones de educación superior como sucedió en México y Venezuela, y en otros casos por grupos de universidades que voluntariamente se unieron para organizar formas de evaluación como ocurrió en Costa Rica”

El papel primordial que desempeña la temática de la calidad y su evaluación lleva también a tener que discutir acerca de las distintas concepciones que sobre esto se han llevado a cabo en América Latina, Estados Unidos y Europa. Es conveniente que esa discusión se plantee tanto a nivel nacional como regional, tal como ocurre en Europa, y como va a ser sin duda en América Latina en el marco de los procesos de integración regional y de convergencia de sus sistemas educativos.

En Europa, la European Network for quality Assurance (ENQA) y la Joint Quality Initiative han contribuido a dicho debate y a homogeneizar concepciones, estándares e indicadores de calidad en el ámbito de la Unión Europea. En Estados Unidos y Canadá, que poseen más larga tradición sobre esta temática, las concepciones y sus metodologías se revisan de manera periódica en función de los requerimientos sociales y profesionales.

En América Latina, se han hecho algunos progresos con relación a este debate y muchas veces se asumen concepciones diferentes en distintos procesos de evaluación y de acreditación.

Las concepciones sobre la calidad varían según los actores. Para los académicos, se refiere a los saberes; para los empleadores, a competencias; para los estudiantes a Empleabilidad; para la sociedad, a ciudadanos respetables y competentes; para el estado, según la concepción que asuma, puede variar de aspectos vinculados con el desarrollo social y humano a la eficiencia, a los costos y a los requerimientos de capital humano. Como lo señala Dias Sobrinho (citado por Fernández Lamarra, 2004) “el concepto de calidad es una construcción social que varía según los intereses de los grupos de dentro y de fuera de la institución educativa, que refleja las características de la sociedad que se desea para hoy y que se proyecta para el futuro. No es un concepto unívoco y fijo, sino que debe ser construido a través de consensos y de negociaciones entre los actores”. Es sin duda una concepción de construcción colectiva y gradual, que integra y articula visiones y demandas diferentes con los valores y los propósitos de la institución educativa.

Así como ha existido y existe un debate sobre concepciones diferentes acerca de la calidad de la educación, también se encuentra una diversidad de enfoques sobre su evaluación. Para algunos, el énfasis en la concepción de la evaluación se produce en lo valorativo, en la emisión de juicios de valor; para otros, lo importante es la toma de decisiones; pero hay también ciertos autores que ponen el acento en la ética, en la evaluación al servicio de los valores públicos y de los justos intereses de los actores.

Para Jacques L'Écuyer, de Canadá (citado por Fernández Lamarra, 2004) “se debe evaluar para mejorar la calidad, descubriendo fortalezas y debilidades y tomando las decisiones necesarias; también se debe emitir juicio de valor sobre la institución y sobre sus programas, fundamentado en bases sólidas, con criterios y estándares conocidos y aceptados, y teniendo en cuenta la misión y los objetivos institucionales”

Según la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU), de Argentina (citada en Fernández Lamarra, 2004) “la evaluación debe servir para interpretar, para cambiar y para mejorar las instituciones y los programas, y

realizarse en forma permanente y participativa; debe ser un poco abierto, flexible y establecido en el marco de la misión y de los objetivos de la institución, y permitir conocer, comprender y explicar cómo funcionan las universidades para poder interpretarlas y mejorarlas y para producir innovaciones y cambios; debe contribuir al progreso de las prácticas institucionales, enriquecer la toma de decisiones, impulsar la comprensión que los actores tienen de la institución, y estimular la reflexión sobre el sentido y el significado de la tarea que realiza”.

En la República de Cuba la Junta de Acreditación Nacional, adscripta al Ministerio de Educación Superior, tiene entre sus funciones y atribuciones específicas contribuir al mejoramiento de la calidad de la educación superior cubana, mediante el desarrollo y la aplicación de un sistema de evaluación y acreditación de programas e instituciones.

Mediante la Resolución N° 134 de 6 de julio de 2004 dictada por el Ministro de Educación Superior se puso en vigor el Reglamento de dicha junta, dándole facultades para dictar normas complementarias para el mejor cumplimiento de sus funciones y misiones.

La Junta de Acreditación Nacional representa a la educación superior cubana en materia de calidad, evaluación y acreditación ante las agencias, instituciones y organizaciones de la calidad, evaluación y acreditación de los diferentes países o regiones, o de carácter internacional.

El funcionamiento de dicho órgano y la implementación de los procesos de evaluación y acreditación de programas e instituciones se regulan a través de la elaboración de reglamentos y normas para cada tipo y modalidad de actividad. Ello incluye tanto la evaluación de instituciones como la acreditación de programas.

En el primer caso, existe el Reglamento de Evaluación Institucional, amparado en la Resolución Ministerial N° 31/2005, como forma de evaluación externa que persigue determinar la calidad del trabajo de un Centro de Educación Superior, y que posee como etapas la autoevaluación, la evaluación externa, la divulgación de los resultados y la elaboración de los planes de mejora. Dichos niveles de calidad son definidos mediante el análisis cualitativo de los diferentes aspectos que integran la instancia y la calificación numérica de las variables e indicadores. La evaluación se

realiza sobre la base de un patrón de calidad que incluye un conjunto de variables según la instancia de evaluación.

En el caso de los Departamentos, Centros de Estudio y Centros de Investigación, las variables son: Labor educativa, Recursos humanos, Desempeño en la labor científica, Desempeño en la formación, Infraestructura y Financiamiento, Colaboración e Impacto social y Pertinencia.

En el caso de las facultades, las variables de calidad tomadas en consideración son: Gestión de los procesos sustantivos, Informatización de los procesos sustantivos, Gestión y uso de la infraestructura y el financiamiento, Gestión y uso de los recursos humanos, Impacto social y pertinencia, y por último la Gestión para los procesos sustantivos en las Sedes Universitarias Municipales.

La calificación que puede ser obtenida, en cada instancia, de las actividades evaluadas, está definida por cuatro categorías de calidad, que son: excelente, bien, aprobado, insuficiente.

Para la acreditación de programas se emplean normativas e instrumentos tales como el Reglamento para la Evaluación y Acreditación de Carreras Universitarias y el Sistema de Evaluación y Acreditación de Maestrías

Las concepciones y mecanismos de evaluación y acreditación de programas e instituciones en la educación superior cubana hoy dirigen su atención primordial a los procedimientos de mejoras continuas de los mismos. Así mismo se muestran como aspectos en fase de precisión y regulación más profunda y específica los referidos a los modelos semipresenciales y no presenciales de pregrado y posgrado, así como a la determinación de la evaluación y acreditación de los programas bilaterales con instituciones extranjeras.

1.6.2. Estados Unidos y Canadá

En Estados Unidos y Canadá la evaluación ha constituido desde hace décadas una actividad permanente, en estrecha relación con la gestión de las instituciones. En Estados Unidos, la evaluación institucional en el nivel superior se lleva a cabo a través de agencias regionales, y la acreditación de carreras la hacen agencias especializadas. En Canadá, la evaluación está a cargo de consejos provinciales de

las universidades, y la acreditación de carreras se hace con criterios similares a los de Estados Unidos. México, como miembro del Tratado de Libre Comercio de América del Norte (NAFTA), está incorporando criterios institucionales similares a los de Estados Unidos y Canadá.

1.6.3. Europa.

En Europa, la constitución de la Unión Europea puso en marcha procesos de evaluación con fines académicos y profesionales en el marco de una tendencia creciente a la *accountability* y al control de calidad de productos, de servicios y de procesos (Total Quality Management) también en la educación superior. A mediados de la década de los 80 eso formó parte de mayores exigencias sociales de calidad en el ámbito de la sociedad del conocimiento y de la tecnología de más autonomía para las universidades, de mayores requerimientos presupuestarios, y, por lo tanto de la puesta en marcha en Francia y en otros países de “contratos-programa” entre gobiernos y universidades, lo que se ha acelerado en los últimos años con la Declaración de Bolonia de 1999 y con la puesta en funcionamiento de agencias acreditadoras en varios países.

1.7 Los procesos de integración.

En las últimas décadas los procesos de integración han planteado la necesidad de atender a la articulación y a la convergencia de los sistemas, y, particularmente, al reconocimiento de títulos y de estudios a fin de posibilitar la movilidad de las personas en el marco de cada región.

Entre estos procesos de integración está el MERCOSUR, con Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay como fundadores, y la posterior incorporación de Bolivia y de Chile como asociados. Recientemente México, Perú y Venezuela habían solicitado su incorporación, finalmente Venezuela después de un largo proceso fue admitida como miembro pleno. Este mecanismo de integración incluyó desde sus comienzos el área de educación como uno de sus aspectos prioritarios, e instituyó la Reunión de Ministros de Educación como ámbito de decisiones sobre esta temática. Desde su primer Plan Trienal de Educación se planteó el reconocimiento y la acreditación de estudios y de títulos entre sus objetivos principales, para posibilitar la movilidad de las personas dentro de la región.

El Pacto Andino funcionó más o menos bien hasta finales de la década de los 70 y comienzos de los 80, sin embargo hay que destacar la organización y el funcionamiento del Convenio Andrés Bello para atender los aspectos de articulación en materia de educación y de cultura.

1.8 Modelos de calidad en América Latina

1.8.1. Argentina.

El propósito Modelo para una Gestión Empresarial de Excelencia propuesto para la Argentina, es el de haber sido desarrollado para establecer “el punto de referencia” que permite evaluar a las empresas y organizaciones que aspiran al Premio Nacional a la Calidad; pero su fin principal es brindar a las empresas de todo tamaño y sector un modo de alcanzar una competitividad sostenible, lo que implica resultados positivos consistentes y durables.

Este modelo de gestión está estructurado en tres niveles: Liderazgo, Sistema de Gestión y Resultados.

Sobre la base de este modelo conceptual, han sido desarrolladas diversas alternativas orientadas a hacerlo más comprensible y adaptables a las necesidades específicas de distintas organizaciones. De esta manera se dispone actualmente del Modelo para una Gestión Empresarial de Excelencia orientado a organizaciones privadas con fines de lucro, el Modelo de Excelencia para organizaciones sin fines de lucro, el Modelo de Excelencia para la Gestión de Calidad de Instituciones Educativas

1.8.2. Brasil.

La Fundación Nacional de la Calidad (FNQ), es una organización no gubernamental que, desde 1991 ha asumido el desafío y la misión de diseminar los fundamentos de la excelencia en gestión, por medio de la movilización de las organizaciones para la utilización del Modelo de Excelencia de Gestión (MEG). La FNQ considera firmemente que está contribuyendo en forma significativa al aumento de la competitividad de las organizaciones y de Brasil.

1.8.3. Chile.

A partir de 1966, se inicia en Chile, la aplicación de modelos de gestión de excelencia, siendo el Centro Nacional de Productividad y Calidad el encargado de su administración y difusión a través del Premio Nacional a la Calidad, inspirado en el premio Malcolm Baldrige (USA). Luego, el alto grado de universalidad del modelo permitió su adaptación y aplicación a la realidad chilena, constituyéndose en una guía para las organizaciones del país.

1.8.4. Colombia.

Este país, al igual que los del resto del mundo, se unió a la tendencia de los modelos de gestión de excelencia y a través de la Corporación Calidad, ha propuesto un Modelo de Excelencia en la Gestión que responde a los parámetros y fortalecimiento de la gestión requeridos para el desarrollo de la productividad y la competitividad de las organizaciones del país.

Basado en el modelo del premio colombiano a la calidad, la Secretaría de Educación de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., creó mediante Decreto N° 379 del 30 de mayo de 1997, el Galardón Santa Fe de Bogotá a la Gestión Escolar, como reconocimiento y estímulo a las instituciones escolares estatales y privadas de enseñanza preescolar, básica y media que hayan logrado articular exitosamente las tareas pedagógicas y administrativas, consiguiendo innovar y mejorar la acción educativa.

1.8.5. Perú.

El Modelo de Excelencia en la Gestión del Premio Nacional a la Calidad ha sido diseñado con base en principios internacionalmente aceptados como inspiradores de una gestión de excelencia, validados con experiencias de éxito a nivel mundial y útiles para ayudar a quienes buscan una guía para el perfeccionamiento de sus organizaciones. Este modelo se basa en el Premio Malcolm Baldrige de los Estados Unidos de Norteamérica y ha incorporado información y experiencias de los premios nacionales a la calidad de Latinoamérica y del Premio Iberoamericano a la Calidad

1.8.6. Cuba.

El modelo cubano de evaluación institucional está rectorado por la Junta de Acreditación Nacional (JAN), unidad especializada e independiente del resto de las direcciones funcionales del Ministerio de Educación Superior. Funciona con carácter externo, sistémico e integrado a los procesos de evaluación y acreditación. Tiene como objetivos: promover, organizar, ejecutar y controlar la política de acreditación para la educación superior en Cuba, así como coordinar los diferentes procesos de evaluación institucional en los centros adscritos al Ministerio de Educación Superior y de evaluación y acreditación de todos los programas educativos implementados por las instituciones de enseñanza superior en Cuba.

1.8.7. Modelos de calidad en Europa.

En Europa países como España, Finlandia, Francia, Inglaterra, Italia e Irlanda, entre otros, instituyeron el Premio Nacional de Calidad y en 1992 se entregó por primera vez el Premio de Comunidad Económica Europea, instrumentado a través de la Fundación Europea para la Calidad.

Un antecedente más antiguo es el de Italia, en donde el Premio a la Calidad fue creado en 1950 por el International Quality Service, (IQS) con el apoyo del gobierno italiano, con los objetivos iniciales, de por una parte, diferenciar y seleccionar productos con las mejores condiciones de competitividad en los mercados externos y, por otra parte, incentivar el mejoramiento de la calidad de los productos.

Los modelos más reconocidos y de mayor aplicación en Europa y otros países son el Modelo EFQM, el modelo RUECA y el modelo Iberoamericano.

El modelo de la European Foundation for Quality Management (EFQM). Reconociendo el potencial para la obtención de una ventaja competitiva en Europa a través de la calidad total, catorce importantes empresas tomaron la iniciativa de crear la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad – European Foundation for Quality Management (EFQM)- en 1988. EFQM cuenta con más de mil miembros, procedentes de la mayoría de los países de Europa y de todos los sectores empresariales y organizaciones no lucrativas. Su misión es mejorar la competitividad de las organizaciones europeas mediante la mejora de su gestión.

En 1991 desarrolló el Modelo EFQM de Excelencia y puso en marcha el Premio Europeo a la calidad (EQA), que fue entregado por primera vez en el año 1992, el cual es un mecanismo de reconocimiento a las organizaciones más destacadas y de difusión de las mejores prácticas existentes en el ámbito europeo.

Aunque desde sus inicios en 1991 existió el deseo de aplicar este modelo en el ámbito educativo, sólo recientemente se ha definido su aplicación y puede ser debido a la dificultad de traducir a situaciones educativas los términos utilizados, así como la orientación eminentemente empresarial del enfoque básico del mismo.

El modelo de la Red Universitaria de Evaluación de la Calidad (RUECA). El modelo RUECA, es un modelo para la autoevaluación de las Instituciones de Educación Superior. Su objetivo básico es movilizar la institución para mejorar su calidad y así responder a las necesidades de la sociedad. Se ha expandido desde España hasta países de América Latina; trata de responder a la preocupación por la evaluación de la Comunidad Europea y a las propuestas sobre educación superior en América Latina y el Caribe (Declaración de La Habana, 1996).

1.8.8. Modelo Iberoamericano.

El Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión fue implantado por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ) en 1999. FUNDIBEQ es una organización supranacional apoyada y constituida por algunas empresas sin ánimo de lucro, que está promoviendo y desarrollando la gestión global de la calidad en el ámbito iberoamericano. La asociación fue constituida en 1998, e integra la experiencia de otros países en el desarrollo e implantación de modelos y sistemas de excelencia, para conseguir que sus miembros mejoren su competitividad y consoliden su posición competitiva internacional.

1.8.9 Análisis bibliográfico.

El trabajo de investigación presentado por Barrera y Aguado (2006) sobre evaluación de programas y procesos, por parte de instituciones externas como una vía para generar un sistema educativo de calidad, coincide con otro trabajo de Pérez Juste (2000) en el que plantea las ventajas de la evaluación externa. Se observa en ambos la idea de la cultura de la evaluación en las instituciones educativas.

Plantea el artículo de Barrera y Aguado “las instituciones educativas deben generar una cultura de la evaluación orientada a conceptualizarla como un mecanismo de mejora y de rendición de cuentas a la comunidad. En esta idea, la evaluación involucra tres grandes ámbitos: 1) La evaluación institucional, autoevaluación orientada a identificar las fortalezas y debilidades de la propia institución desde la perspectiva de los actores principales en el proceso educativo (directivos, profesores, administradores, estudiantes y padres de familia). 2) La evaluación externa, evaluación interinstitucional realizada por pares académicos orientada al análisis de los programas educativos o de las funciones sustantivas de la institución”.

En el caso de los programas educativos tenemos dos niveles: la evaluación diagnóstica con el fin de contribuir a la mejora de la calidad de la educación de la institución; y la acreditación, orientada a la consolidación de la educación y a la rendición de cuentas a la sociedad.

Trabajos de investigación como el de Barrera y Aguado permiten:

- a) Contar con información objetiva de lo que sucede en el interior de la institución, lo que llevaría a detectar disfuncionalidades y mejorar la calidad del sistema con los cambios introducidos
- b) Dar a conocer públicamente el esfuerzo que se realiza al interior de la institución para conseguir su calidad
- b) Formación de un clima institucional que favorezca la cultura evaluativa al integrar a los miembros de la institución a un ambiente de autoevaluación continua.

La evaluación institucional es un proceso que se debe planear con un carácter dinámico, continuo y cíclico; debe ser periódico, a fin de realizar estudios longitudinales y así llevar a cabo un seguimiento a las mejoras que se dan año a año Yzaguirre (citado en Barrera y Aguado, 2006) .

CAPITULO II.

2.1. Caracterización del Programa Nacional de Formación en Información y Documentación (PNFID) dentro de los programas de formación de Misión Sucre.

2.1.1 Definición del PNFID.

El Programa Nacional de Formación en Información y Documentación- PNFID; está en marcado en las Ciencias Sociales en el área de las Ciencias de la Información, y tiene como finalidad formar profesionales que respondan a una nueva ciudadanía democrática, cooperativos, emprendedores, críticos y responsables, competentes para generar empleo en organizaciones de la economía social, además de desempeñarse en centros de información y documentación en el sector público o privado, utilizando métodos de gestión que permitan almacenar, conservar, producir y recuperar información haciendo uso de recursos tecnológicos. Así como orientarse a la atención y formación de los usuarios de los centros y servicios de información acordes a las necesidades de su comunidad.

2.1.2 Objetivos generales del PNFID.

- Preparar profesionales críticos, reflexivos, justos e innovadores, para fortalecer las relaciones con su entorno, que aprendan a valorar su ambiente y a sus compatriotas, como condición necesaria para desarrollar solidaridad, respeto mutuo y poder aumentar así la responsabilidad social individual y grupal como soporte fundamental para la gestión social, condiciones del desarrollo endógeno.
- Formar un recurso humano capaz de aplicar e integrar procesos documentales en las unidades de información, utilizando las tecnologías emergentes y las herramientas de gestión para satisfacer las necesidades de los usuarios y fortalecer la cultura informacional dentro de los principios biocéntricos, democráticos, de equidad y justicia social en la consolidación del nuevo proyecto de país y la integración latinoamericana.

2.1.3 Objetivos específicos del PNFID.

- Dirigir, planificar y promover la conciencia del poder de la información dentro de la comunidad organizada para facilitar el desarrollo de sus potencialidades dentro de su municipio
- Promover la investigación y su práctica social dentro de su municipio a través de proyectos comunitarios para lograr la autogestión y aplicación de tecnologías que faciliten el acceso a la información y la transformación social basada en el respeto del medio ambiente y las relaciones equitativas de producción.
- Desarrollar las potencialidades del municipio a través de redes productivas para el manejo de los recursos informacionales donde todos participen en igualdad de condiciones y sean aprovechados los recursos en beneficio de la colectividad y lograr un acceso fácil a la tecnología y el conocimiento
- Desarrollar competencias en el manejo de procesos documentales aplicando tecnologías y métodos de investigación con la finalidad de ajustar los servicios de información a las necesidades de la comunidad, con criterio equitativo, ético, con capacidad de trabajo en equipo orientado al desarrollo ambientalmente sustentable
- Manejar criterios de gerencia de calidad en la gestión del talento humano, de los recursos y tecnologías de la información, orientados a mejorar continuamente el acceso a la información y la atención oportuna a los usuarios de los centros y servicios de la comunidad con liderazgo y compromiso social
- Fomentar la lectura a través de la aplicación de técnicas de promoción para generar cultura informacional dentro de su contexto social
- Promocionar productos y servicios de información con sentido de responsabilidad social, cooperativista para generar desarrollo económico en su municipio

2.1.4 Áreas de formación

- Ciudadanía democrática. Desarrollo del talento humano integral que responda a una sociedad democrática, participativa y protagónica para consolidar la

identidad nacional, el pensamiento bolivariano y latinoamericano así como los valores éticos y morales

- Información y documentación. Agente de transformación social de su comunidad a nivel de servicios y/o productos de información y documentación, adaptando y transformando la tecnología para almacenar, recuperar, conservar documentos. Producir y gestionar información con responsabilidad social y espíritu emprendedor para contribuir al desarrollo endógeno de su municipio.

Trayectos y certificaciones.

Trayecto 1: Aplicar procesos documentales

- Certificado: Asistente en procesos documentales

Trayecto 2: Gestor comunitario de información

- Certificado: Gestor comunitario de información

Trayecto 3: Promotor de los servicios y productos generados en la comunidad

- Certificado: Promotor socioeducativo de los servicios y productos de información.

Técnico Superior Universitario en Información y documentación

2.1.5 Competencias integradas.

Competencia 1. Trayecto 1: Aplicar procesos documentales.

Desarrollara procesos documentales y de investigación adaptados a las necesidades del centro de información aplicando técnicas, normas y procedimientos especializados del área de las ciencias de la información con actitud crítica, ética, responsable, metódica y con capacidad de trabajo en equipo, integrado a su comunidad para contribuir al desarrollo endógeno.

Competencia 2. Trayecto 2: Gestor comunitario de información.

Gestiona fuentes, productos, servicios y sistemas de información documental, utilizando tecnologías para contribuir a democratizar el acceso a la información y documentación con liderazgo, responsabilidad y compromiso social que faciliten las transformaciones, impulsando el desarrollo sustentable local, regional y nacional.

Competencia 3. Trayecto 3: Promotor de los servicios y productos generados en la comunidad.

Crea y promueve los servicios y productos de información de su municipio utilizando tecnología con responsabilidad social, espíritu emprendedor para conformar organizaciones de la economía social, que permita reducir la brecha informacional y educativa, fortalecer su identidad, autonomía e independencia sociocultural.

Competencia 4. Ciudadanía democrática.

Agente de transformación social de su comunidad a nivel de información y documentación, contribuyendo al desarrollo endógeno ambientalmente sustentable, con sentido crítico, vocación de servicio y con responsabilidad social que responda a una sociedad democrática, participativa, protagónica, pluricultural y multiétnica.

Perfil integral del egresado del PNFID.

Documentalista. En el proceso de recuperar, analizar, sintetizar, almacenar, procesar, conservar documentos para difundir información, apoyándose en la tecnología de la información y comunicación con ética, compromiso social y espíritu conservacionista.

Gestor. De unidades dentro de los centros de información y documentación en la generación de productos y servicios tales como: catálogos digitales, creación de normas internas, normas de usuarios, organización de material documental, diseño de base de datos documentales, operador de sistemas de información documentales, participación en propuestas de infoestructuras e infraestructuras que permitan el acceso rápido y seguro a la información de forma telemática.

Promotor. De las potencialidades de desarrollo educativo, cultural y socioeconómica de su comunidad en lo referente a promoción de la lectura de los servicios y productos de información con criterio de equidad y responsabilidad social.

Promotor. De las potencialidades de desarrollo educativo, cultural y socioeconómico, de su comunidad en lo referente a promoción de la lectura de los servicios y productos de información con criterio de equidad y responsabilidad social.

Investigador. Investiga problemas inherentes a su entorno y en relación directa con los servicios documentales y de la información para aportar soluciones que contribuyan al progreso y bienestar de su comunidad y de la sociedad en general, esta característica se cristaliza a través de la elaboración de proyectos comunitarios.

Conservador. Conservador y restaurador de documentos como base del patrimonio cultural, científico y humanístico de la nación. Considerando la calidad, ambiente y tecnología, con responsabilidad y ética.

Cooperativista. Generador de empresas con sentido social propendente al desarrollo endógeno, ambientalmente sustentable del municipio.

Facilitador. En el acceso a la información y orientador en el manejo documental y en el funcionamiento de los servicios de información de su comunidad.

Esfera de actuación en su municipio.

- Entes gubernamentales y organizaciones no gubernamentales
- Instituciones educativas
- Instituciones documentales (museos, centros de información, otros)
- Empresas, industrias, instituciones y organizaciones privadas
- Centros de asesoría comunitarias
- Centros de salud, ambulatorios, medicaturas, otros.
- Creación de nuevas formas de producción empleando las TIC's.
- Organizaciones de la economía social.
-

En estos momentos el Programa Nacional de Formación en Información y Documentación sufre un proceso de revisión producto de la demanda que los nuevos triunfadores realizan.

En efecto y como producto del cierre de tres programas de formación en Misión Sucre : Educación, Estudios jurídicos y Gestión social, aquellos triunfadores inclinados por las disciplinas de las ciencias sociales ven en el PNFID una salida a la posibilidad de cursar una carrera universitaria, esto amerita una revisión no sólo en las políticas de ingreso y permanencia sino en actualizar la malla curricular

pensando en los cambios que las ciencias de la información plantean de manera diferente a lo planteado hace seis años. Además los aspirantes traen en su haber conocimientos del campo de las tecnologías de la información que deben ser aprovechadas de manera creativa.

Si en el año 2006 lo que se planteaba era resolver el problema que representaba una masa de excluidos del sistema universitario, en estos momentos los aspirantes son los jóvenes egresados de los institutos de educación secundaria que deben manejar de manera más clara el ámbito de la información.

Pero también los cambios deben plantearse para generar una mayor confianza en los empleadores, producir un nuevo paradigma con respecto al egresado de Misión Sucre ya que hasta ahora ser egresado de la misión es sinónimo de baja calidad en la formación académica.

El PNFID ha egresado hasta momento tres cohortes con un total de ciento siete graduados, de estos sólo ejercen aquellos que ya tenían empleo antes de su ingreso. Se plantea entonces elevar la calidad del nivel de formación, realizar un trabajo de extensión universitaria, etc. todo en función de alcanzar el prestigio que los egresados necesitan para ingresar al mercado de trabajo.

2.2. Descripción metodológica de la investigación

Para lograr un procedimiento de diagnóstico en esta investigación se empleará la técnica de la encuesta y se aplicará en las diecisiete cohortes del programa en las diez aldeas universitarias del Municipio Libertador del Estado Mérida por considerar que es el municipio piloto, por ser el lugar donde el programa tuvo sus inicios y donde es posible encontrar buena parte de los problemas que se desean detectar.

Una vez realizadas las encuestas, las respuestas se tabularán por preguntas, se aplicará el sistema informativo SPSS para el cálculo del alfa de Crombach para estimar la consistencia de ambas encuestas (profesores por un lado y triunfadores por el otro), se realizará el análisis de las encuestas de cada grupo

La población de triunfadores en el municipio es de 238 y la de profesores asesores es de 27. Para el cálculo de la muestra de los triunfadores, se emplea la fórmula para poblaciones finitas. En el caso de los profesores como es una población muy pequeña, se tomará el número total de ellos.

Según el cálculo efectuado se aplicará una encuesta a los 146 triunfadores elegidos utilizando la tabla de números aleatorios y se elaborará en base a ocho preguntas (anexo 1). En el caso de la encuesta de los profesores asesores sólo se utilizarán siete preguntas. En ambos casos la escala que se aplicará es la siguiente:

Muy malo= 1, Malo= 2, Regular = 3, Bueno = 4, Excelente = 5

La validación de la encuesta será realizada por la población de profesores asesores y triunfadores del municipio objeto del trabajo de investigación previa explicación de la necesidad de efectuar la misma y las ventajas que ella traerá al programa.

El trabajo de investigación en su conjunto será sometido a la evaluación de diferentes actores relacionados con el programa tales como: Coordinador Académico Nacional del PNFID, directores de bibliotecas universitarias que cumplen funciones de dirección, Director de la Biblioteca Febres Cordero que participa en las actividades de vinculación del programa, y todos aquellos que de alguna manera en su vida profesional cumplen funciones relacionadas con las áreas de formación del programa y que sirven de voceros de las actividades que el programa realiza.

Aplicación del Plan de Calidad. La aplicación del Plan de Calidad estará precedida por un conjunto de reuniones con aquellas personas que de manera directa o indirecta están implicados en la formación de los triunfadores del programa, tal es el caso de:

- Coordinadores (as) de aldeas universitarias del municipio Libertador
- Profesores asesores
- Voceros (as) estudiantiles por cohorte
- Consejos comunales cercanos a las aldeas universitarias
- Representantes de las instituciones en las que los triunfadores realizan sus vinculaciones

Entre los planteamientos a discutir en estas reuniones de trabajo tenemos:

- El por qué del Plan de calidad
- Determinar el nivel de partida de la institución
- Establecer las metas y la viabilidad de las mismas
- Evaluar los recursos de que se dispone
- Intercambio de ideas con instituciones similares.

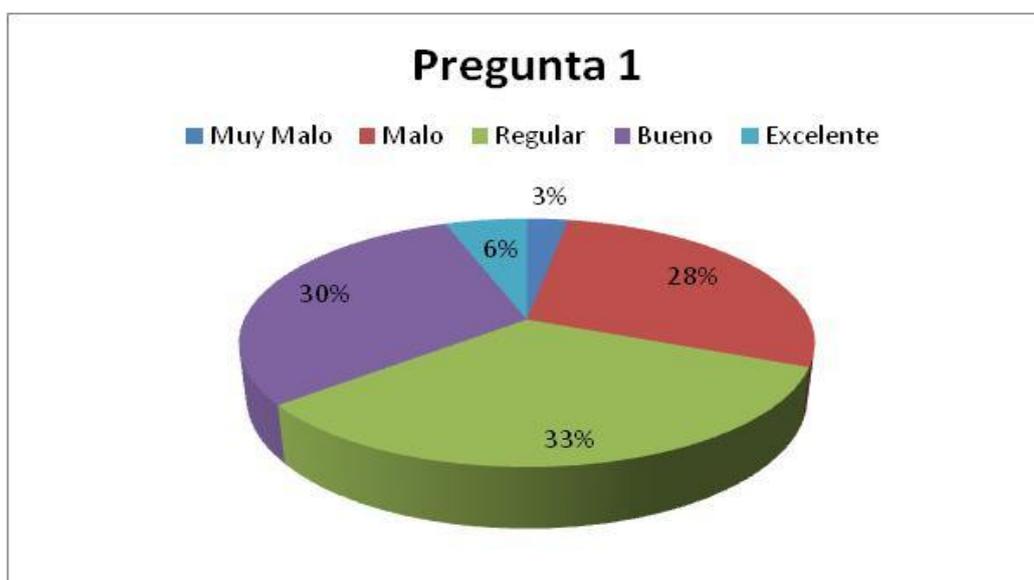
CAPÍTULO III

3.1 Resultados diagnósticos

A continuación se presentan los principales resultados del diagnóstico empleando tablas, gráficos y comentarios que permiten comprender el análisis e interpretación de los datos que se ha realizado.

Tabla 1:

	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Muy Malo	
	N°	%	N°	N°	N°	%	N°	%	N°	%
1.- ¿Su conocimiento sobre el campo profesional de la información y documentación antes del ingreso al programa era?	8	5,52	44	30,34	48	33,1	41	28,28	4	2,76

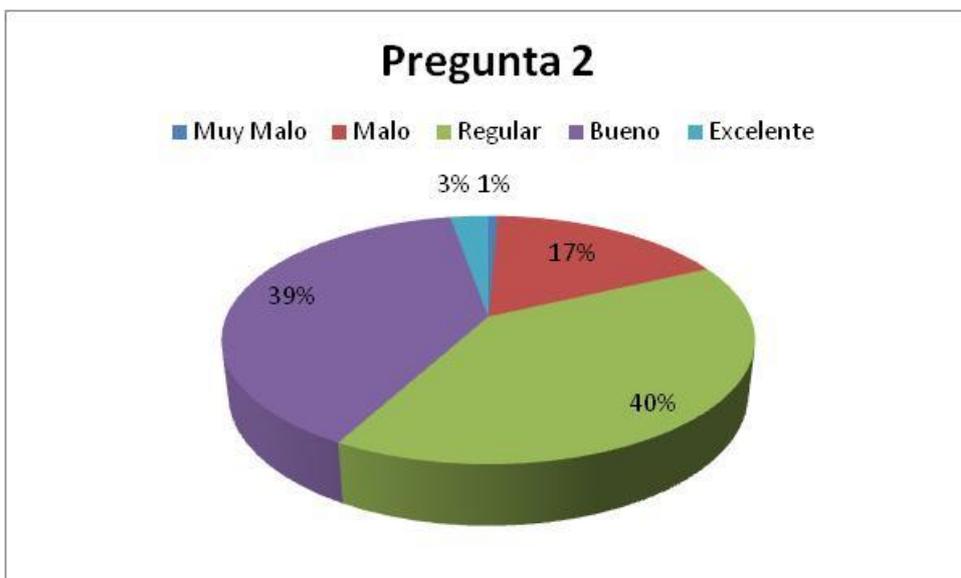


Análisis: Los resultados indican que los triunfadores presentan un conocimiento del campo profesional de la información y documentación que varía entre regular 33%, bueno 30% y malo 28% que resultan bajos. Esto indica que en el trayecto inicial que es una etapa de orientación hacia los programas de las llamadas carreras técnicas administrativas (CTA), no se cumplen de manera efectiva los objetivos planteados, lo que indica que debe haber una mayor participación de los programas correspondientes a las CTA, entre ellos el PNFID.

Esta etapa es la ideal para que los triunfadores cursen un conjunto de unidades curriculares más relacionada con los programas de las carreras técnicas, deben existir además charlas orientadoras, visitas a centros de trabajo y una vez exista una definición por parte del triunfador en cuanto al programa a seguir, intensificar su vinculación con el programa elegido, donde las charlas orientadoras tendrán una orientación definida. En el caso del PNFID permitirá también conocer si el triunfador posee las herramientas necesarias para seguir con éxito sus estudios con las exigencias propias del programa

Tabla N° 2

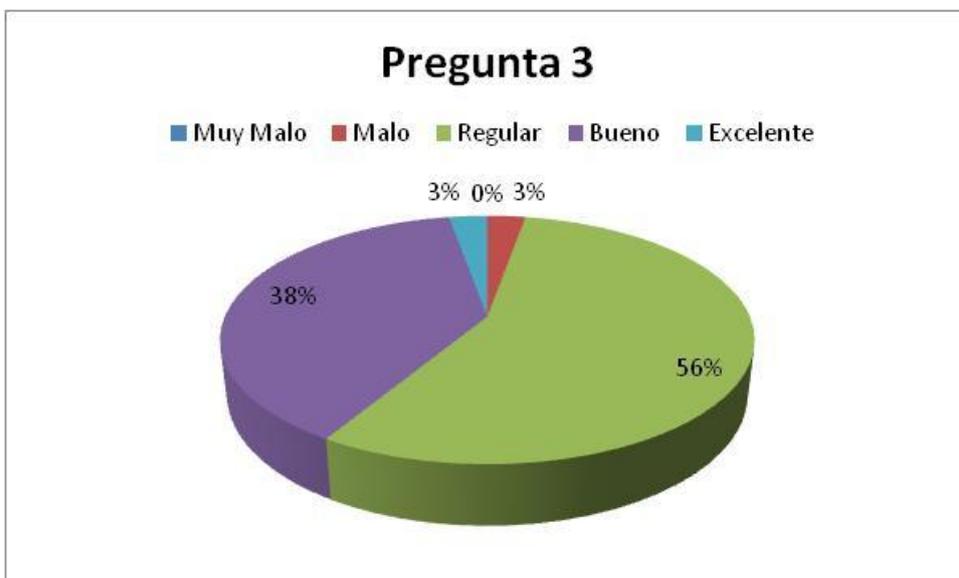
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Muy Malo	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
2.- ¿Su interés por la lectura es?	4	2,76	57	39,31	58	40	25	17,24	1	0,69



Análisis: Los valores porcentuales de bueno 39 y regular 40 son manejables para el programa, sin embargo el valor de 17% que se consideran malos lectores es preocupante por lo que se debe intensificar la estimulación de la lectura como parte del proceso de formación, tomando en cuenta que parte del trabajo que a futuro desarrollará es estimular la lectura en la población que asiste a los centros de información en los que prestará sus servicios profesionales.

Tabla N° 3

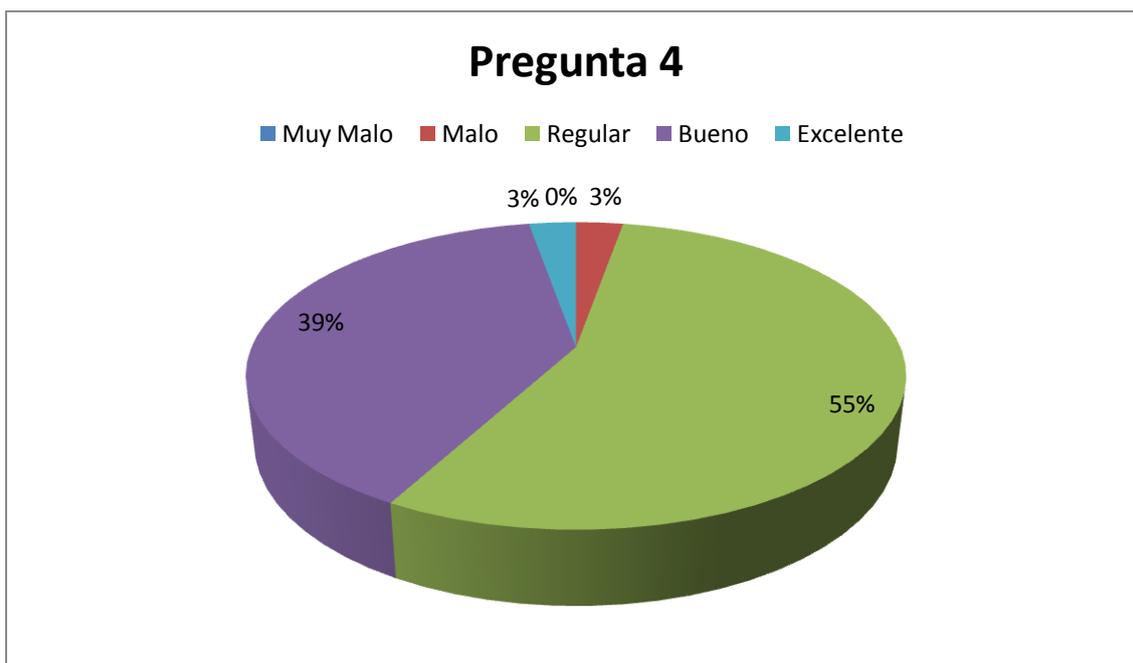
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Muy Malo	
	N°	%	N°	N°	N°	%	N°	%	N°	%
3.- ¿El nivel de compromiso con el trabajo que realiza en el programas?	4	2,76	56	38,62	81	55,86	4	2,76	0	0



Análisis: Esta pregunta se refiere al trabajo académico que el triunfador realiza en su proceso de formación dentro del programa. La encuesta revela un valor aceptable lo que se pudiera interpretar como una falta de visión a futuro de su papel como profesional, de su identidad con el camino elegido.

Tabla N°4

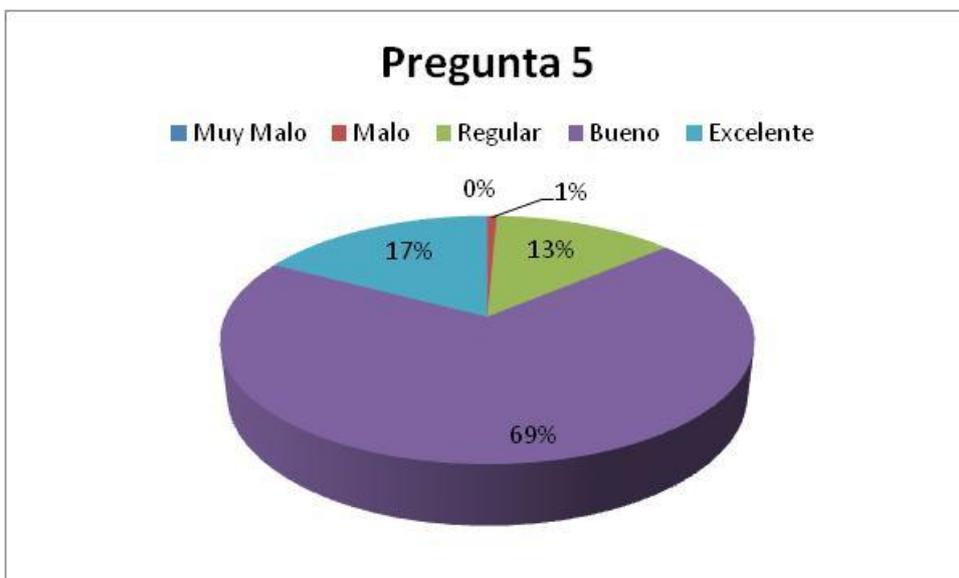
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Muy Malo	
	N°	%	N°	N°	N°	%	N°	%	N°	%
4.- ¿Su interés por la investigación es?	4	2,76	57	39,31	80	55,17	4	2,76	0	0



Análisis: Este ítem que presenta valores aceptables, demuestra una vez más una falta de orientación en los objetivos del campo profesional elegido, se hace necesario insistir en el trayecto inicial y en el transcurso de todo el programa, en el componente investigativo de esta disciplina para poder cumplir con los objetivos del trabajo a realizar en los centros de información.

Tabla Nº 5

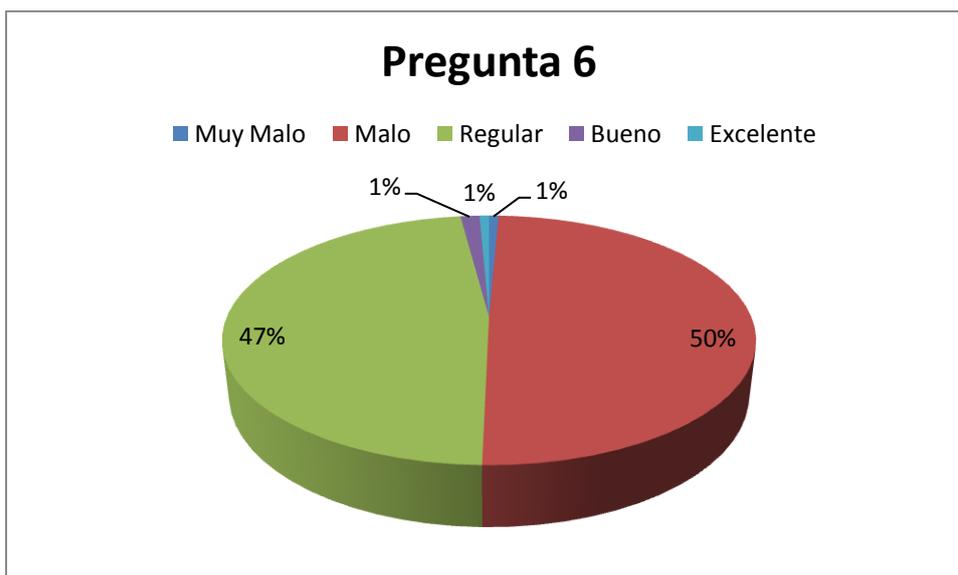
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Muy Malo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
5.- ¿El nivel de calidad de los profesores del programa le parece?	25	17,24	100	68,97	19	13,1	1	0,69	0	0



Análisis: El gráfico muestra que el 69% de los encuestados opina que el nivel de calidad de los profesores es bueno, mientras que el 17% piensa que es excelente y el 13% dice que es regular. Estos valores expresan una opinión interesante de parte de quienes son beneficiarios de una buena parte del trabajo que se realiza en el programa y demuestra que las estrategias en la captación de personal docente que se han venido realizando son buenas.

Tabla N° 6.

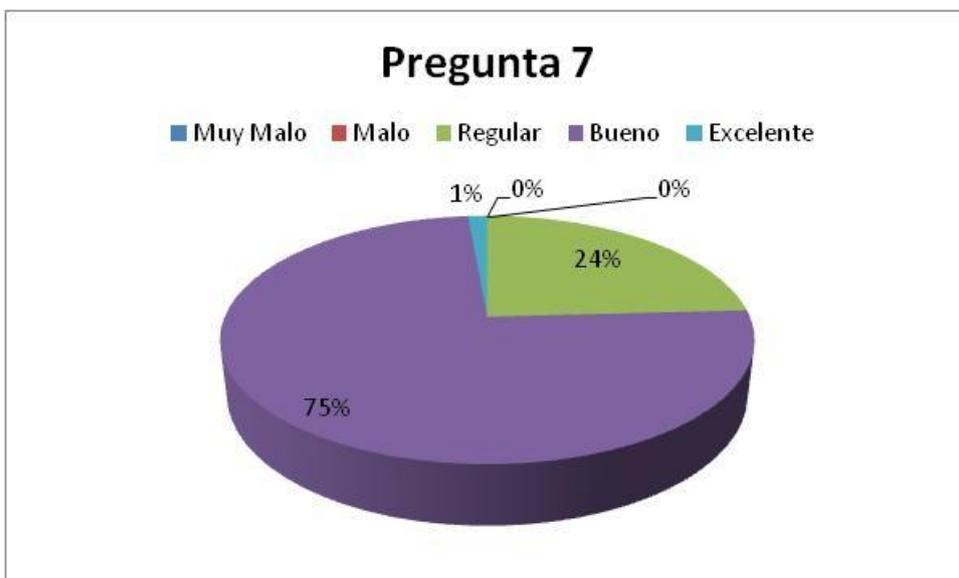
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Muy Malo	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
6.- ¿Los recursos con que cuenta el programa para su formación le parecen?	1	0,69	28	1,38	69	47,59	72	49,66	1	0,69



Análisis: Los resultados arrojaron que un 50% los encuestados están de acuerdo en que los recursos con que cuenta el programa son malos, mientras que el 47% opina que son regulares. Esto es muy significativo, tomando en cuenta que este es un programa de formación donde los recursos de las tecnologías de la información juegan un papel importante por lo que se hace necesario prestar atención a la dotación de las aldeas universitarias de los recursos tecnológicos que el programa exige.

Tabla N° 7

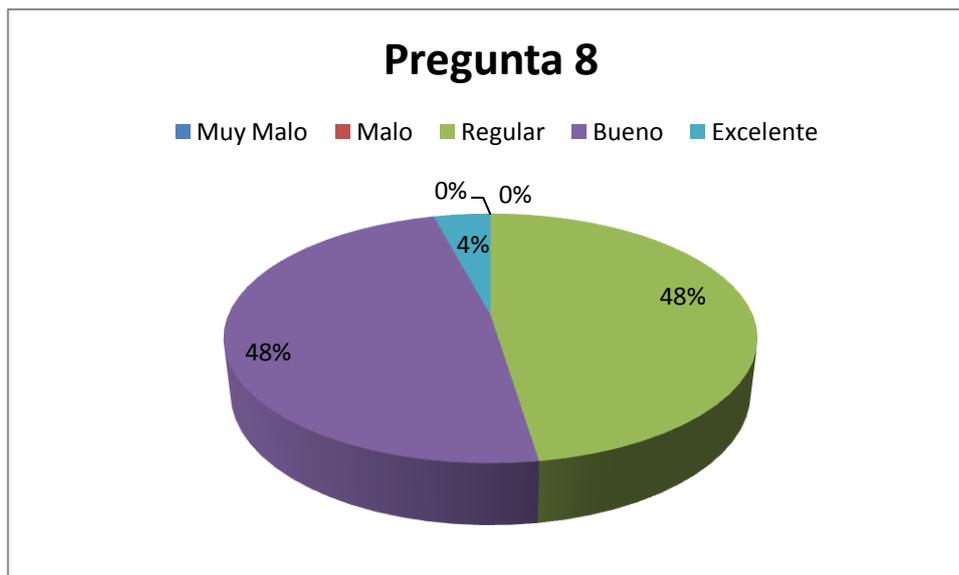
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Muy Malo	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
7.- ¿La formación académica recibida hasta ahora en el programa le parece?	2	1,38	10 8	74,4 8	35	24,14	0	0	0	0



Análisis: Los resultados indican que el 75% plantea que la formación académica recibida es buena, mientras que un 24% opina que es regular. Esto está en consonancia con la opinión sobre la calidad de los profesores en la pregunta cinco y refuerza lo antes mencionado con relación a la estrategia en la captación de personal docente.

Tabla N° 8

	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Muy Malo	
	N°	%	N°	N°	N°	%	N°	%	N°	%
8.- ¿El cumplimiento de los profesores del programa le parece?	6	4,14	70	48,28	69	47,59	0	0	0	0



Análisis. Bueno y regular ocupan aquí la opinión mayoritaria de los encuestados y está en consonancia con las respuestas de las preguntas cinco y siete, en lo que respecta a la calidad de los profesores del programa.

En conclusión debe haber una intervención mayor en el trayecto inicial que los triunfadores realizan ya que es la etapa en la que definen el programa de estudios a elegir por lo que deben manejar de manera clara las perspectivas profesionales de su campo de trabajo.

Desde su ingreso a Misión Sucre los triunfadores deben estar incluidos en un programa de lectura y escritura que asegurará su formación integral como profesionales.

El nivel de compromiso de los triunfadores debe estar en permanente revisión ya que es su conexión con los objetivos de Misión Sucre

Aunque en opinión de los triunfadores la calidad de los profesores es buena, debe ser una constante la revisión de la política de ingreso del personal docente por parte de quienes dirigen el programa.

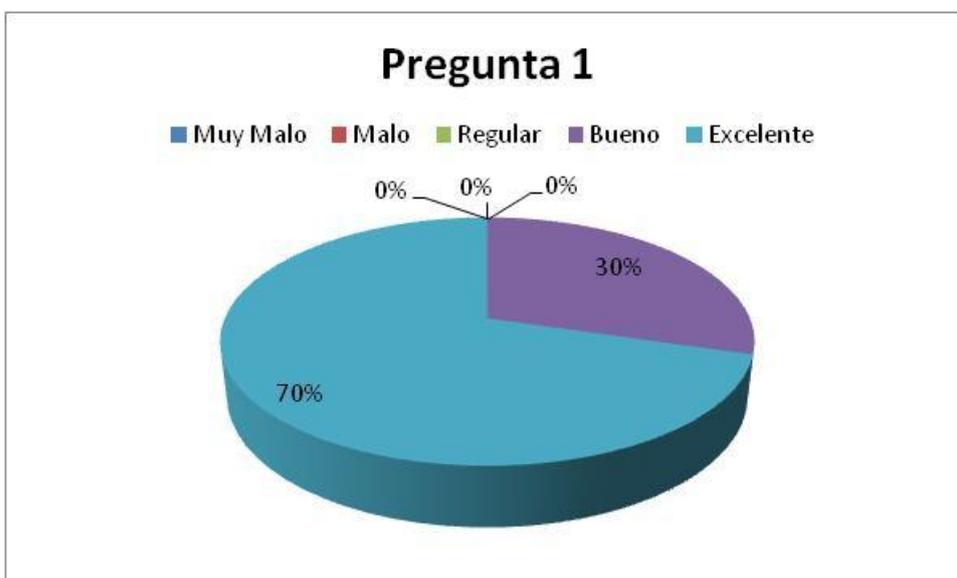
Los recursos tecnológicos deben ser atendidos con mucha urgencia ya que constituyen parte fundamental en la formación que brinda el programa por ser esta una disciplina teórico práctica en la que el componente tecnológico juega un papel importante.

La coordinación regional del programa y los coordinadores municipales deben establecer controles en cuanto al cumplimiento de la asistencia a clases tanto de los profesores como de los triunfadores, así como de las unidades curriculares.

Análisis de la Encuesta a los Profesores

Tabla 1:

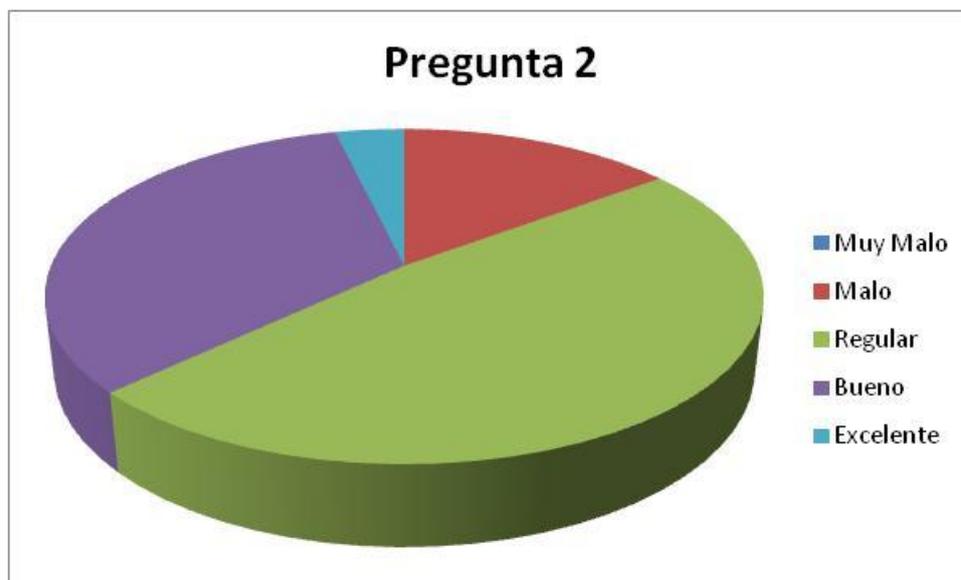
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Muy Malo	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1.- ¿El Programa Nacional de formación en información y documentación le parece?	19	70,37	8	29,63	0	0	0	0	0	0



Análisis: Los resultados arrojaron que un 70% opina que el programa es excelente y un 30% que es bueno. Estos resultados indican que el programa goza de un buen prestigio entre los profesores, lo que resulta un factor importante para la permanencia del programa si consideramos las dificultades para reclutar profesores con el perfil requerido para impartir docencia en el mismo.

Tabla 2

	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Muy Malo	
	N°	%	N°	N°	N°	%	N°	%	N°	%
2.- ¿El nivel académico de los triunfadores que ingresan al PNFID le parece?	1	3,7	9	33,33	13	48,15	4	14,81	0	0

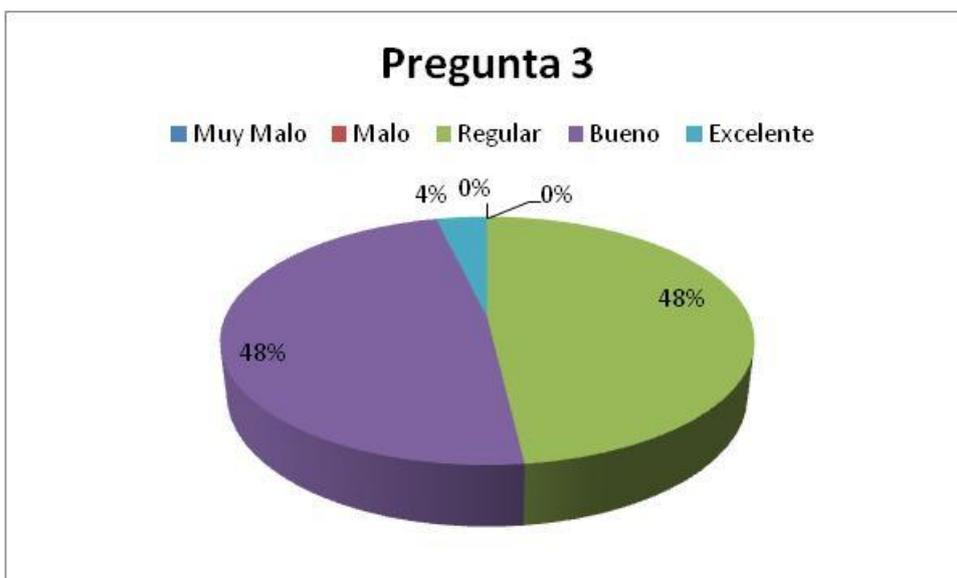


Análisis: Los resultados van de regular 48%, bueno 33% hasta malo en un 14%. Esto plantea la urgencia en establecer mecanismos para mejorar estos niveles cuando

ingresan al trayecto inicial y de esta manera asegurar una mejor formación del egresado del programa.

Tabla 3

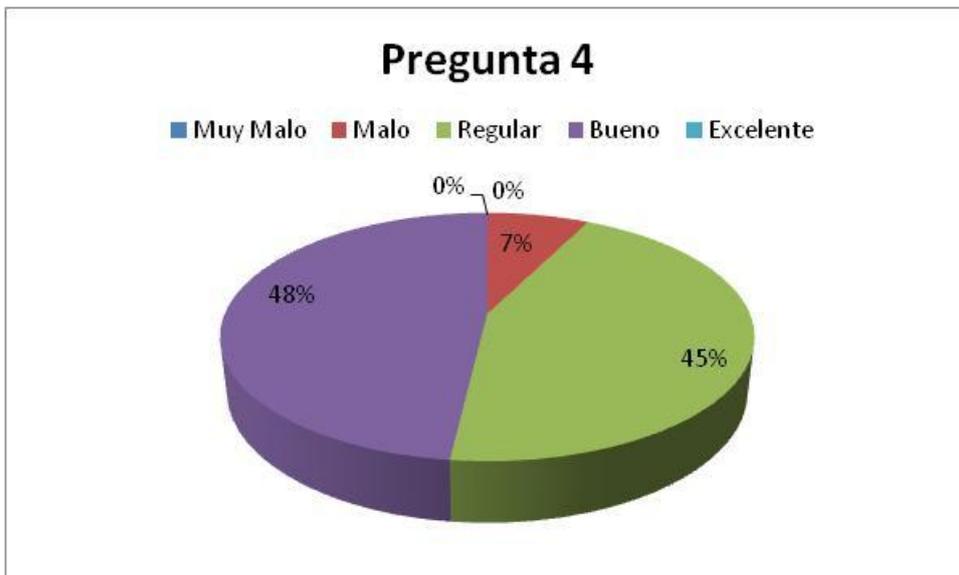
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Muy Malo	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
3.- ¿El nivel de compromiso e identidad de los triunfadores con el programa le parece?	1	3,70	13	48,15	13	48,15	0	0	0	0



Análisis: Los resultados muestran que las escalas bueno y regular presenta un porcentaje de 48 con relación al compromiso e identidad de los triunfadores. Se hace necesario elevar estos valores que constituyen parte fundamental para lograr los objetivos del programa.

Tabla 4

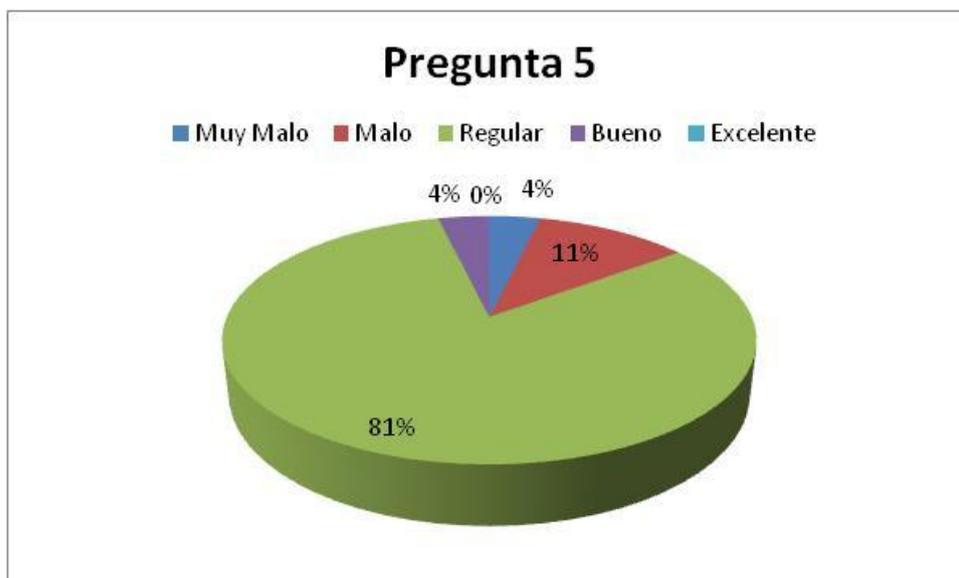
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Muy Malo	
	N°	%	N°	N°	N°	%	N°	%	N°	%
4.- ¿El conocimiento que los triunfadores tienen del campo profesional de su carrera es?	0	0	13	48,15	12	44,44	2	7,41	0	0



Análisis: Los resultados bueno 48% y regular 45% muestran la necesidad de reforzar los talleres de inducción entre los cursantes del trayecto inicial para que al elegir el programa de formación a seguir, lo hagan con mayor conocimiento del área de trabajo y ayudaría en el aumento del nivel de compromiso e identidad de los triunfadores con el programa

Tabla N° 5

	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Muy Malo	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
5.- ¿El nivel de lectoescritura de los triunfadores del programa es?	0	0	1	3,7	22	81,48	3	11,11	1	3,7



Análisis: El nivel de lectoescritura presenta valores porcentuales de 81 regular y 11 malo. Estos valores ameritan la necesidad de implementar proyectos para elevar estos niveles entre los triunfadores porque constituye una herramienta clave para los triunfadores en su proceso de formación y en su trabajo diario como profesionales.

6. Tabla N°

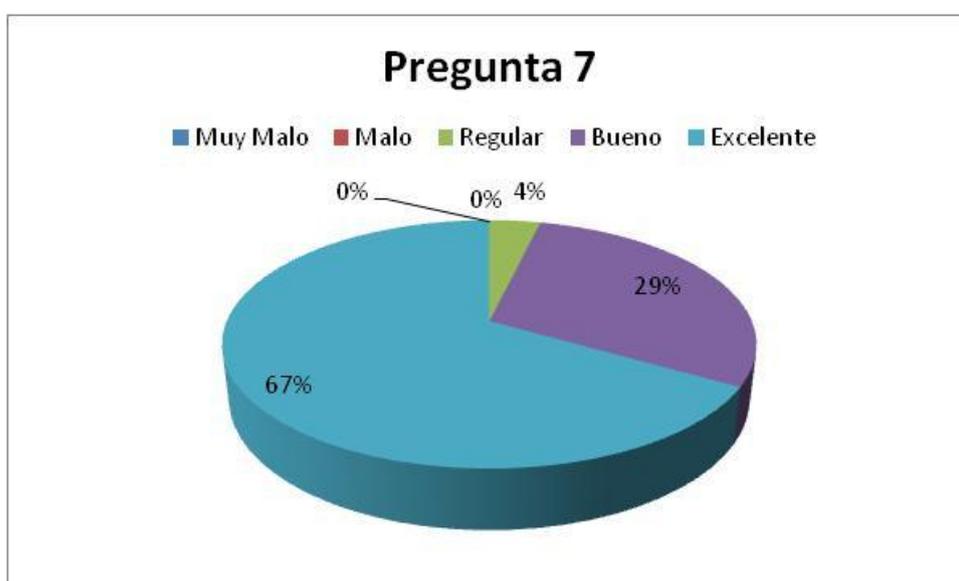
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Muy Malo	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
6.- ¿El entusiasmo de los triunfadores por el trabajo diario es?	2	7,41	9	33,33	16	59,26	0	0	0	0



Análisis: Los resultados regular 59% y bueno 33% muestran valores aceptables que es necesario estimular por parte de los profesores y directivos del programa. Es necesario revisar la relación de estos resultados con la pregunta relacionada con el compromiso e identidad de los triunfadores con el programa

Tabla N° 7

	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Muy Malo	
	N°	%	N°	N°	N°	%	N°	%	N°	%
7.- ¿Su nivel de compromiso con el PNFID Usted lo califica como?	18	66,67	8	29,63	1	3,70	0	0	0	0



Análisis: Los resultados excelente 67% y bueno 29% muestran que el nivel de compromiso de los profesores con el programa es real a pesar de las condiciones bajo las cuales trabajan. Esto implica que cualquier proyecto que las coordinaciones académicas regional y nacional se planteen en función de mejorar el programa, tiene en los profesores excelentes aliados.

Conclusiones. Los ítems consultados muestran un compromiso de los profesores con el trabajo diario del programa

Para el análisis de los resultados se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach (anexo 2) para estimar la consistencia de las encuestas. Los resultados logrados fueron

para los profesores 0.63 mientras que para los triunfadores es de 0.76, lo cual indica un buen nivel de fiabilidad.

De manera general los valores para las encuestas efectuadas a los profesores muchas veces están influenciadas por el temor a pensar que se trata de una manera de controlar su opinión, mientras que en el caso de los triunfadores, estos actúan de una manera más libre, sin temores de ningún tipo.

Además de las encuestas realizadas, se efectuaron entrevistas a empleadores, es decir personas que tienen bajo su responsabilidad la dirección de instituciones donde laboran egresados del programa. Fueron entrevistados cuatro funcionarios de la Universidad de Los Andes, de la Biblioteca Nacional de Venezuela y del Ministerio del Poder Popular para la Educación; al requerirles su opinión sobre la labor que estos realizan, hicieron recomendaciones que se consideran convenientes para el mejoramiento de la calidad en la formación de los egresados del programa, así como el de establecer mecanismos que permitan que los egresados mejoren su nivel de actuación en sus puestos de trabajo. Entre estas recomendaciones se tienen:

- Aumentar las horas de entrenamiento a través de las vinculaciones en centros de información
- Aumentar la cantidad y calidad de horas en las prácticas de las unidades curriculares del área tecnológica
- Incrementar las prácticas en la búsqueda de información en páginas web y manejo de bases de datos.
- La unidad curricular Inglés debe ser dictada en cada trayecto y no como se viene haciendo que se dicta una sola vez durante la carrera.

3.2 Diseño de la propuesta de sistema de evaluación

En la propuesta se tiene en cuenta los fundamentos teóricos resultantes de la sistematización que aparece en el capítulo I y que a continuación se relacionan:

1) Políticas y objetivos, 2) Organización operativa 3) Educación y su diseminación, 4) Flujo de información y utilización, 5) Calidad de productos y procesos, 6) Estandarización, 7. Gestión y control, 8. Garantía de calidad de funciones, sistemas y métodos, 9) Resultados, 10) Planes para el futuro

Políticas y objetivos.

Las políticas de dirección estarán encaminadas al logro de la calidad y control de calidad en el PNFID, además cómo se transmiten a todos los sectores del programa. También se evalúa si los contenidos de la política son adecuados y si se presentan con calidad.

Subcriterios:

- Políticas de calidad y de control de calidad y su lugar en la gestión global del programa.
- Claridad de las políticas (objetivos y mediciones prioritarias)
- Métodos y procesos para el establecimiento de las políticas
- Relación de las políticas con los planes a corto, mediano y largo plazo
- Comunicación (despliegue) de las políticas, comprensión y gestión para alcanzarlas
- Liderazgo de los coordinadores regional y municipal

Organización.

Se evalúa si los campos de responsabilidad y autoridad están claramente definidos y cómo se promueve la cooperación entre las coordinaciones.

También se evalúa cómo está organizado el programa para llevar a cabo el control de calidad.

Subcriterios:

- Idoneidad de la estructura organizativa para el control de la calidad y situación de compromiso de los profesores.
- Claridad de la autoridad y responsabilidad
- Situación de las actividades de comités y equipos de proyectos.

Información (Flujo de la información y su utilización)

Se evalúa cómo se recoge y transmite la información, procedente tanto del interior como del exterior del programa

Se evalúa cuales son los sistemas usados y la rapidez con que la información es recogida, transmitida, evaluada y utilizada.

Subcriterios:

- Idoneidad de la recogida y comunicación de la información externa
- Idoneidad de la recogida y comunicación de la información interna
- Situación de la aplicación de técnicas estadísticas para el análisis de los datos.
- Idoneidad de la conservación de la información
- Situación de la utilización de la información
- Situación de utilización de las computadoras para el proceso de los datos

Estandarización.

Se evalúan los procedimientos para el establecimiento, revisión y derogación de estándares y la forma en que se controlan y sistematizan, así como el uso que se hace de los estándares para la mejora de la tecnología de la organización.

Subcriterios

- Idoneidad del sistema de estándares
- Procedimiento para establecer, revisar y eliminar estándares.
- Rendimiento actual en el establecimiento, revisión y eliminación de estándares.
- Contenidos de los estándares.
- Situación de la utilización y adherencia de los estándares.
- Situación del desarrollo, manejo y utilización sistemática de tecnologías.

Educación y diseminación. Desarrollo y utilización de los recursos humanos

Se evalúa cómo se enseña lo que es el control de calidad y cómo reciben los coordinadores municipales, coordinadores de las aldeas, etc. el entrenamiento en calidad mediante cursos de formación o del trabajo diario. Se analiza el grado en que el concepto de control de calidad y las técnicas estadísticas han sido

comprendidas y son utilizadas. Dentro de esta categoría se analiza el papel de los círculos de calidad.

Subcriterios:

- Planes de formación y entrenamiento y sus resultados.
- Situación de la concienciación en calidad, concienciación en gestión de trabajos y entendimiento del control de calidad.
- Situación del soporte y motivación hacia el autodesarrollo y autorrealización.
- Situación del entendimiento y utilización de los conceptos y métodos estadísticos.
- Situación del desarrollo de los círculos de control de calidad y de las sugerencias de mejora.

Aseguramiento de la calidad

Se evalúa el sistema de dirección para la garantía de la calidad y se analizan con detalle todas las actividades esenciales para garantizar la calidad y fiabilidad de los productos y servicios. Dichas actividades son el desarrollo de nuevos productos, análisis de la calidad, producción, inspección, etc. Se analiza también el sistema de dirección de la garantía de la calidad.

Subcriterios:

- Situación de la gestión del sistema de aseguramiento de la calidad
- Situación del diagnóstico de control de calidad
- Situación del control del proceso
- Situación del análisis de los procesos y de su mejora
- Situación de la inspección , evaluación de la calidad y auditoría de esta

Gestión y control

Se evalúa cómo se realizan las revisiones periódicas de los procedimientos empleados para el mantenimiento y mejora de la calidad.

Subcriterios:

- Métodos para determinar los puntos de control
- Situaciones de control interno
- Situación de la toma de medidas temporales y permanentes
- Relación entre el sistema de aseguramiento de la calidad y otros sistemas de gestión operativos.

Mejora.

Se evalúa cómo se seleccionan y analizan los problemas críticos o no relativos a la calidad y cuál es el uso que se hace de estos análisis. Se evalúan los métodos empleados y el uso que se hace de las herramientas estadísticas.

Subcriterios:

- Métodos de selección de temas (problemas importantes y asignación de prioridades)
- Situación de la utilización de métodos estadísticos para el análisis
- Utilización de los resultados de los análisis
- Situación de la confirmación de resultados de mejoras y su transferencia a actividades de mantenimiento y control
- Contribución de las actividades de los círculos de control de calidad.

Resultados.

Se evalúan los resultados producidos en la calidad de productos y servicios gracias a la implantación del control de calidad. Se comprueba también si ha existido mejora en los productos y servicios suministrados desde el punto de vista de la calidad, costo y cantidad. También si la organización en su conjunto ha mejorado, no sólo en calidad y beneficios, sino en el modo científico de pensar de sus directivos y de sus profesores, en la motivación y en otros beneficios intangibles.

Subcriterios:

- Resultados tangibles (como calidad, costo, beneficio, seguridad)
- Resultados (efectos) intangibles.

- Métodos para medir y mantener resultados (efectos).
 - Satisfacción de los triunfadores y profesores
 - Influencias en las comunidades locales y nacionales
4. Planes para el futuro

Se evalúa si los puntos fuertes y débiles en la situación actual son adecuadamente reconocidos, y en qué modo se realiza la planificación para la mejora de la calidad

Subcriterios:

- Situación del aseguramiento de las situaciones actuales
- Planes futuros para mejorar problemas
- Proyección de cambios en el entorno social y en los requisitos de los clientes (triunfadores), y planes futuros basados en los cambios proyectados.
- Relaciones entre la filosofía de gestión, la visión y los planes a largo plazo.
- Continuidad de las actividades de control de calidad
- Concreción de planes futuros.

El modelo RUECA que es un modelo para la autoevaluación, orientada a identificar las fortalezas y debilidades de la propia institución desde la perspectiva de los actores principales en el proceso educativo: directivos, profesores, triunfadores. La filosofía en que se apoya el modelo RUECA parte de los supuestos básicos de que nada puede hacerse sin las personas, porque son el corazón y el motor de la institución y una autoevaluación no es una amenaza para nadie sino un apoyo para conseguir resultados mejores y más satisfactorios.

El modelo se basa en siete variables: entorno, cultura, estrategias, arquitectura organizativa, procesos y recursos, programas y personas. Estas variables actúan como facilitadores y se relacionan con sus efectos sobre la institución universitaria.

Es necesaria más adelante en el proceso evaluativo la evaluación externa, evaluación interinstitucional realizada por pares académicos orientada al análisis de los programas educativos

El otro modelo importante para el proceso que nos ocupa es el modelo colombiano que contempla el Premio Colombiano a la Calidad, ejemplo importante a seguir en el PNFID ya que es necesaria como motivación y estímulo para todos los actores del proceso de formación en el programa.

Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria
 Fundación Misión Sucre
 Universidad Politécnica Territorial Andrés Bello
 Programa Nacional de Formación en Información y Documentación
 Propuesta de Sistema de Evaluación del Programa Nacional de Formación en
 Información y Documentación
 Vigencia: 3 años

Actividades	Aspectos a evaluar	Periodicidad	Ejecutor de la evaluación	Responsable
Inducción a los triunfadores aspirantes a ingresar al Programa Nacional de Formación en Información y Documentación(PNFID)	*conocimiento de los triunfadores de los objetivos de la Fundación Misión Sucre como ente coordinador de los programas de formación de grado *Estructura académica del PNFID *Deberes y derechos de los triunfadores	Trimestral	Coordinador regional del programa	Coordinador regional del programa

Inducción a nuevos profesores	*Objetivos de la Misión Sucre *Educación municipalizada *PNFID	Anual	Coordinador regional del programa	Coordinador regional del programa
Programa de lectoescritura(*)	*Importancia de la lectura en la formación de los profesionales de la información y la documentación *Comprensión lectora *Capacidad de síntesis	Mensual	Coordinador académico municipal del programa	Coordinador académico regional del programa
Evaluación docente(*)	*Asistencia del profesor a clases *Preparación del material de clases *Actualización del profesor	Trimestral	Coordinador municipal	Coordinador regional
Tecnologías de la Información(*)	*Existencia de salas de computación	Trimestral	Coordinador regional del	Coordinador regional

	en cada aldea *Existencia de video beam en cada aldea *Acceso de internet en cada aldea		programa	
Estudio del nivel académico de los triunfadores de nuevo ingreso(**)	*Comprensión lectora *Capacidad de síntesis *Redacción *Ortografía *Competencias profesionales de la carrera	Trimestral	- Coordinador municipal - coordinador regional - profesores del programa	Coordinador regional

Control: todas las actividades señaladas serán controladas por el coordinador académico regional y sus resultados serán socializados con todos los componentes del programa, además de rendir informes a la coordinación académica nacional.

* De muy urgente aplicación

** Urgente

El modelo de la calidad de Deming es una guía excelente para plantearse un sistema de evaluación de la calidad del Programa Nacional de Formación en Información y Documentación en el Municipio Libertador del Estado Mérida y que una vez puesto en marcha, sus resultados aportarán elementos para su aplicación en el resto del estado.

El principal objetivo de la evaluación es comprobar de manera trimestral que mediante la implementación del control estadístico de calidad en toda la

organización se hayan logrado buenos resultados. El enfoque básico debe ser la satisfacción del cliente, en este caso, los triunfadores, lo que producirá bienestar público ya que una buena formación de los triunfadores implica que la sociedad pueda contar con profesionales de alta calidad que le garanticen un acceso adecuado a la información que los centros de información y documentación puedan brindarles, lo que dependerá en muy buena parte de la calidad de la formación de los profesionales con que estos centros cuenten.

El control estadístico puede establecerse tomando en cuenta las calificaciones obtenidas por los triunfadores en cada trimestre.

Debe hacerse una evaluación institucional, autoevaluación orientada a identificar fortalezas y debilidades del programa, desde la perspectiva de los actores principales en el proceso de formación de los triunfadores: coordinador académico, profesores, coordinadores de las aldeas universitarias. Esta debe ser una evaluación con un carácter dinámico, continuo y cíclico; debe ser periódica a fin de realizar estudios longitudinales y así llevar a cabo un seguimiento a las mejoras que se darán año a año.

Debe evaluarse los recursos tecnológicos con que cuenta cada aldea universitaria para el dictado de las unidades curriculares.

Debe crearse un clima institucional que favorezca la cultura evaluativa al integrar a los miembros del programa a un ambiente de autoevaluación continua.

Debe establecerse maneras de evaluar y premiar la calidad del profesor por parte de los triunfadores en cada aldea universitaria y en el cual se tome en cuenta el cumplimiento, la calidad de las clases impartidas y el uso de los recursos de la información. Por otra parte es necesario también que los profesores en cada aldea premien la dedicación y excelencia de los triunfadores. Estas acciones podrían producir un efecto motivador en el programa, lo que permitiría la elevación de su nivel de calidad; las reglas de juego en las evaluaciones de unos y otros es parte de la discusión que se debe generar.

La diseminación de la información jugará un papel importante ya que implicará a todos los actores del proceso y los comprometerá a su participación

Debe entenderse que como en el caso del modelo japonés las mejoras deben hacerse de manera continua.

La propuesta de evaluación contiene un conjunto de actividades que deben ejecutarse como la inducción a los aspirantes a ingresar al programa y que cursan el trayecto inicial que es un período de estudios generales al que asisten todos los que ingresan a estudiar en Misión Sucre y en el que cursan materias generales, de adaptación a los estudios profesionales que en el trimestre siguiente deben asumir. Es en esta etapa donde se hace necesario orientar en cuanto a los objetivos del programa, de su proyección profesional, del campo de trabajo y de planificar visitas guiadas a los centros de trabajo. Aquí los coordinadores municipal y regional deben cumplir un papel protagónico. Este es una labor que se debe realizar cada tres meses que es el tiempo de duración de esta etapa.

Los nuevos profesores que ingresan al programa deben recibir una inducción que les permita conocer por una parte a la Misión Sucre y por la otra al PNFID, en cuanto a Misión Sucre esta inducción debe ser realizada en conjunto entre la coordinación académica de la misión y los coordinadores municipal y regional del programa.

Los profesores también deben ser evaluados en cuanto a su desempeño docente, para esto se debe contar con la asistencia de personal especializado en el área pedagógica.

El programa de lectoescritura es de vital importancia para los triunfadores del programa por la amplitud de conocimientos que estos deben manejar, además como profesionales esta es un área que deben manejar. Es una actividad permanente desde el ingreso del triunfador al programa en la que deben desarrollar habilidades en cuanto a su capacidad de síntesis comprensión lectora, redacción y ortografía.

Los coordinadores municipal y regional deben levantar un informe sobre los recursos con que cuentan las aldeas que desean abrir el programa; entre estos, recursos

tecnológicos y audiovisuales, bibliotecas, archivos, donde los triunfadores adquieran las destrezas necesarias para el ejercicio de sus actividades académicas.

3.3 Validación, implementación y perspectivas

En reunión sostenida con el Coordinador Académico Nacional del Programa Nacional de Formación en Información y Documentación Ing. MSc. Berkeley Nieto Pérez , con motivo de una visita de supervisión a la región, se le hizo entrega de los resultados de esta investigación por parte del autor de las mismas, coordinador académico regional del programa.

El coordinador nacional mostró satisfacción por la elaboración de este trabajo y su pronta aplicación de la propuesta de evaluación, tomando en cuenta que ya el programa tiene seis años de iniciarse en el Estado Mérida y haber egresado de el tres cohortes con un total de ciento siete graduados; mostró además su disposición a colaborar en su aplicación y solicitó se le mantuviera al tanto de los resultados que en el transcurso de su aplicación se obtengan.

También los profesores del programa tuvieron a disposición los resultados de la investigación y mostraron su disposición a participar en su aplicación. Algunos de estos profesores poseen estudios de cuarto nivel en el área de las ciencias de la información y mostraron su aprobación en la calidad del trabajo efectuado.

Se realizó un taller de socialización con los triunfadores del programa en el Municipio Libertador y la opinión generalizada fue de satisfacción por el trabajo que se ha iniciado y que ha traído consecuencias positivas para su formación.

El Programa Nacional de Formación en Información y Documentación debe asumir el trayecto inicial como sucede con los programas de enfermería y medicina integral comunitaria, lo que le permitiría brindarle a los triunfadores que ingresan a Misión

Sucre, una formación en las áreas de lectoescritura, computación y conocimiento del área laboral, que son vitales para la continuación de sus estudios profesionales.

El Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, debe buscar mecanismos que permitan el ingreso mediante concurso de oposición del personal docente de los programas de formación de grado para así evitar la rotación, permitiendo la posibilidad de establecer planes de formación de cuarto nivel que conduzcan a proyectos de investigación y asegure mejores niveles de calidad a los egresados de estos programas

Conclusiones

1. Como resultado de la sistematización teórica se precisa como sustento para realizar la propuesta los criterios expresados en el Modelo Deming que consta de 10 criterios: políticas y objetivos, organización, flujo de información y su utilización, estandarización, educación y diseminación, aseguramiento de la calidad, gestión y control, mejora, resultados y planes para el futuro.
2. Mediante las encuestas se llegó a la conclusión de que es necesario diseñar un nuevo sistema de evaluación del programa que posibilite el perfeccionamiento de los procesos de formación y extensión universitaria que permitirá examinar la calidad de los triunfadores y su mayor posibilidad de ser ubicados laboralmente. Se propone un diseño de evaluación del programa que hace énfasis en el conjunto de aspectos a evaluar fundamentalmente en los profesores en períodos trimestrales, semestrales y anuales con lo cual se cumple el objetivo general.
3. La propuesta de evaluación del programa fue sometida a validación con todas las instancias y sugerencias llegándose a la conclusión de que la implementación de la misma mejora ostensiblemente el desempeño profesoral con lo cual se cumple la hipótesis establecida.

Recomendaciones

1-Que los resultados de la presente investigación sean divulgados entre las aldeas que imparten el PNFID para su valoración con vista a ser generalizado.

2-Que se realicen nuevas investigaciones para la proposición de un sistema de acreditación del PNFID como contribución a la elevación de la calidad de los egresados.

Bibliografía

Águila, V. (s.f.). *El Concepto de calidad en la educación universitaria: clave para el logro de la competitividad institucional*. Revista Iberoamericana de Educación. Recuperado el 15 de junio de 2012 en www.rioei.org/deloslectores880Aguila.pdf.

Barrera, M y Aguado, O. (2006). La evaluación integral de programas y procesos: un camino hacia la calidad. Recuperado el 15 de junio en www.scielo.org.ve/pdf/edu/v11n37/art05.pdf.

Barrios, M. (2006). *Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales* (4ª ed.). Caracas: FEDUPEL.

Canónico, C (2003). *Fundamentos conceptuales de la Misión Sucre*. Caracas: Ministerio de Educación Superior.

CINDA. (2007). Informe de la Educación Superior en Iberoamérica. Recuperado el 05 de julio de 2012 en <http://www.cinda.cl>.

Creación de la Misión Alma Mater (Decreto N° 6.650). (2009, Marzo 24). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 39.148. Marzo 27,2009.

Creación de la Universidad Politécnica Territorial del Estado Mérida «Kléber Ramírez» en el marco de la Misión Alma Mater, como Universidad Nacional Experimental.(Decreto 8.806). (2012, Febrero 14). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 39.902, Abril 13, 2012.

Fazio, M. (2009). *Los modelos internacionales de evaluación de la calidad universitaria. ¿hacia la constitución de un modelo único en el espacio UEALC?*. Recuperado el 04 de julio de 2012 en autoevaluacion.unad.edu.co/sitio_suiteteach/documento/autoevaluación/agenda/RECURSOS/Modelos_internat_Evaluacion_calidad_universitaria.pdf.

Fernández, N. (2004). *Hacia la convergencia de los sistemas de educación superior en América Latina*. Recuperado el 02 de julio de 2012 en www.rieoei.org/rie35a02.htm. Consultado 28/06/12.

Guerra, C. et al. (1987). *Estadística*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Guía del modelo de excelencia para establecimientos educativos y sistemas educativos municipales. Recuperado 6 de febrero de 2010 en <http://ccalidad.org/publicaciones/cartillaclase.pdf>.

Kaufman, R. y Zahn, D. (1993). *Quality management plus: the continuous improvement in education*. Newbury Park, Ca.: Corwin Press.

Marquina, M. (2006). *Tendencias recientes de los sistemas de evaluación de la educación superior en el actual escenario internacional. Un nuevo "round" del estado evaluador*. Recuperado el 05 de julio de 2012 en www.saece.org.ar/docs/congreso1/Marquina.doc.archivosdeDoc.

Mora, C. (s.f.). *El modelo EFQM y su aplicabilidad en la educación superior*. Recuperado 26 de junio de 2012 en educacion-dinamica.lacoctelera.net/post/2011/11/02/el-modelo-efqm-y-su-aplicabilidad-la-educacion-superior.

Morales, E. (2003). *La exclusión de los pobres de la educación superior venezolana*. Caracas: Consejo Nacional de Universidades.

Patiño, C. (2006). *Modelos de calidad en la formación profesional y en la educación. Análisis y complementariedad*. Recuperado el 20 de julio de 2008 en <http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/papel/18/index.htm>.

Pérez, R (2006). *La evaluación externa y sus implicaciones: aspectos técnicos y prácticos*. Recuperado el 15 de junio de 2012 en www.scientificcommons.org/23226258.

Rodríguez, C. (2004). *El impacto innovador de la reforma de planes de estudio en la licenciatura de pedagogía de la Universidad de Granada*. Recuperado el 05 de julio en www.ice.deusto.es/RINACE/reice/vol2n1/Rodriguez.htm.

Villagra, J. (s.f.). *Modelo de Excelencia en la Gestión, Malcolm Baldrige National Quality Program*. Recuperado 20 de septiembre 2010 de <http://www.praxis.com.pe>.