



**TECNOLOGICO
DE MONTERREY®**

**Universidad Virtual
Escuela de Graduados en Educación**

**EVALUACIÓN Y META-EVALUACIÓN PARA LA EFECTIVIDAD DE LOS
PROCESOS DE MEJORA CONTINUA DEL PROGRAMA DE CONTADURÍA
PÚBLICA.**

**(ESTUDIO REALIZADO EN LA UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA
SEDE BOGOTÁ)**

**Que para obtener el grado de
Maestría en Administración de Instituciones Educativas**

Presenta

Diego Bernal Ferreira

Asesor

Dr. René Rubio

Bogotá, Colombia

noviembre de 2008

Hoja electrónica de firmas

El trabajo que se presenta fue APROBADO POR MAYORÍA por el comité formado por los siguientes académicos:

Dr. René Rubio Pallares (asesor principal)

Tecnológico de Monterrey, Universidad Virtual, Escuela de Graduados en Educación
rarubio@mail.ruv.itesm.mx

Mtra Georgina Méndez Castro (lectora)

Tecnológico de Monterrey, Universidad Virtual, Escuela de Graduados en Educación
Gina.mendez@itesm.mx

Mtro Luis Alberto Alvarado Gudiño (lector)

Tecnológico de Monterrey, Universidad Virtual, Escuela de Graduados en Educación
laalvara@prodigy.net.mx

(Veredicto en contra de la tesis que se presenta)

El acta que ampara este veredicto está bajo resguardo en la Dirección de Servicios Escolares del Tecnológico de Monterrey, Campus Monterrey, como lo requiere la legislación respectiva en México.

Dedicatorias

A Dios, porque es mi guía y hace posible que desarrolle mi plan de vida.

A mi mamá que está en el cielo, porque me dio la vida y su amor y me educó para servir a los demás con ejemplo en valores humanos como la solidaridad, la sencillez y la responsabilidad.

A mi esposa, por su comprensión, amor y apoyo incondicional, en todos mis proyectos y en especial éste.

A mi familia, por su acompañamiento y alegría.

A mis amigos y compañeros, por sus palabras de aliento y por estar conmigo siempre.

Reconocimientos

Agradezco a mi asesor de tesis, el Dr. René Rubio Pallares, quien me orientó con sus conocimientos y experiencia durante todo el proceso de investigación.

Al Padre Fray Fernando Garzón Ramírez, O.F.M. rector de la Universidad de San Buenaventura, quien me motivó para cursar la maestría.

Al Doctor Jesús Castillo Ariza, decano de la Facultad de Ciencias Empresariales y a los comités de autoevaluación, mejoramiento continuo y acreditación, por su compromiso y su participación intelectual, creativa y operativa durante todo el proceso.

Finalmente, agradezco a todos los estudiantes y docentes que participaron a través de las encuestas y en las actividades de mejoramiento que se han realizado.

Tabla de contenido

Capítulo 1: Introducción	1
Capítulo 2: Revisión de la literatura	8
Autoevaluación Académica	8
Evaluación Sistémica	17
Evaluación y Desarrollo Organizacional	19
Metaevaluación	24
Capítulo 3: Descripción del Contexto y del Sistema de Evaluación	29
Capítulo 4: Método	38
Capítulo 5: Resultados	42
Lista de Control de Stufflebeam	42
Autoevaluación del Programa	44
Resultados de las Entrevistas	52
Resultados de la Metaevaluación	55
Fortalezas, debilidades y propuestas de mejoramiento	63
Análisis de fiabilidad de las encuestas de autoevaluación	70
Capítulo 6: Discusión	77
Conclusiones y Recomendaciones	81
Apéndices	88
Referencias	105
Currículum Vitae	108

Índice de Tablas

Tabla 1.	Porcentaje de estudiantes que conocen del ejercicio de autoevaluación	58
Tabla 2.	Porcentaje de estudiantes que participaron del ejercicio de autoevaluación	58
Tabla 3	Percepción de estudiantes sobre responsabilidad del proceso de autoevaluación	59
Tabla 4.	Ponderación por parte de estudiantes de elementos de mejoramiento	59
Tabla 5.	Promedios arrojados de la metaevaluación en población estudiantil	59
Tabla 6.	Porcentaje de docentes que conocen del ejercicio de autoevaluación	60
Tabla 7.	Porcentaje de docentes que participaron del ejercicio de autoevaluación	60
Tabla 8.	Percepción de docentes sobre responsabilidad del proceso de autoevaluación	61
Tabla 9.	Ponderación por parte de docentes de elementos de mejoramiento	61
Tabla 10.	Promedios arrojados de la metaevaluación en población docente	61
Tabla 11.	Análisis del Factor 1: Misión y Proyecto Institucional	64
Tabla 12.	Análisis del Factor 2: Estudiantes	64
Tabla 13.	Análisis del Factor 3: Profesores	65
Tabla 14.	Análisis del Factor 4: Procesos académicos	65
Tabla 15.	Análisis del Factor 5: Bienestar Universitario	66
Tabla 16.	Análisis del Factor 6: Organización, administración y gestión	67
Tabla 17.	Análisis del Factor 7: Egresados e Impacto sobre el medio	67
Tabla 18.	Análisis del Factor 8: Recursos Físicos y financieros	67
Tabla 19.	Metaevaluación de estudiantes	68
Tabla 20.	Metaevaluación de docentes	69
Tabla 21	Consistencia interna: Método Alfa de Cronbach de la encuesta aplicada a estudiantes y docentes	72

Tabla 22	Consistencia interna ítems del factor 1: Método Alfa de Cronbach	73
Tabla 23	Consistencia interna ítems del factor 2: Método Alfa de Cronbach	73
Tabla 24	Consistencia interna ítems del factor 3: Método Alfa de Cronbach	74
Tabla 25	Consistencia interna ítems del factor 4: Método Alfa de Cronbach	74
Tabla 26	Consistencia interna ítems del factor 5: Método Alfa de Cronbach	75
Tabla 27	Consistencia interna ítems del factor 6: Método Alfa de Cronbach	76
Tabla 28	Consistencia interna ítems del factor 7: Método Alfa de Cronbach	76
Tabla 29	Consistencia interna ítems del factor 8: Método Alfa de Cronbach	76

Índice de Apéndices

Apéndice A : Encuesta de Autoevaluación Estudiantes	88
Apéndice B: Encuesta de Autoevaluación Docentes	95
Apéndice C: Entrevista para la Evaluación del programa de Contaduría	101
Apéndice D: Encuesta de Metaevaluación Estudiantes y Docentes	102

Evaluación y meta evaluación para la efectividad de los procesos de mejora continua
del Programa de Contaduría Pública.

Resumen

La presente tesis tiene el propósito de contribuir con el desarrollo del modelo de autoevaluación del programa de Contaduría Pública de la Universidad de San Buenaventura, sede Bogotá, a través del ejercicio de evaluación y metaevaluación, con la finalidad de identificar los actuales niveles de efectividad con que opera la autoevaluación del programa, para la adecuada toma de decisiones enfocadas al mejoramiento de la calidad del programa. Para ello fue necesario revisar un conjunto de teorías sobre el cambio, el desarrollo organizacional, la teoría de sistemas, la evaluación y la metaevaluación. El proceso de meta evaluación se realizó a partir de los resultados del último ejercicio de autoevaluación del programa; se realizó un análisis de fortalezas y debilidades del programa y se aplicaron encuestas a estudiantes y profesores. El enfoque utilizado para el análisis de los datos fue mixto, es decir combinó lo cuantitativo y lo cualitativo, mostrando los resultados a través de cuadros que presentan la calificación promedio, fortalezas, debilidades y propuestas de mejoramiento del programa. Se concluye finalmente a través de la metaevaluación que el ejercicio de autoevaluación realizado por el programa es confiable y válido; además se aportan fortalezas, debilidades y acciones de mejoramiento del programa, así como del proceso de metaevaluación, como componente del sistema de evaluación.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones son grupos de personas orientadas al cumplimiento de una misión y hacia el logro de una visión común; funcionan dentro de una estructura definida y con sistemas de actividad coordinados y vinculados con el ambiente externo.

El ser humano constituye el centro de toda organización. De allí la importancia que reviste, para cualquier estudio del fenómeno organizacional, el análisis de su accionar dentro de ella.

Además, las organizaciones representan el contexto donde hombres y mujeres pasan (y en función del cual viven) una alta proporción de su existencia, por lo que la significación social de la interacción ser humano-organización adquiere también un valor relevante.

Todo esto se manifiesta en un comportamiento, ya sea individual o grupal, dirigido hacia el logro de sus propios fines y de los objetivos de la organización.

Las organizaciones se adaptan e influyen en un medio de rápido cambio, crean valor para sus propietarios, clientes y empleados, modelan sus vidas y los administradores bien formados modelan a las organizaciones.

El cambio es un proceso que está presente en las diferentes organizaciones. En las instituciones educativas, el cambio implica un desarrollo organizacional dentro de un sistema abierto que se realimenta a sí mismo y con el entorno.

Para Fullan (1997) el cambio ocurre o bien porque se impone o porque se quiere realizar voluntariamente o porque la situación actual es insatisfactoria. El significado del cambio rara vez es claro al principio, sin embargo cualquier innovación se puede asimilar siempre y cuando se comparta su significado.

Aunque es difícil saber si es valioso un cambio educativo y quien lo promueve, se considera bueno si es pertinente y coherente con los valores de las personas y de los colectivos humanos. Algunos apoyan el cambio sin conocer su significado, sus objetivos y los mecanismos para su implementación.

En el cambio de las instituciones de educación superior participan estudiantes, profesores, directivos, egresados y entidades de control.

El cambio se promueve a través de la gestión activa por parte de directivos y profesores quienes lideran el proceso de desarrollo organizacional.

Molina (citado por De Vicente, 2001) resalta que la importancia del cambio favorece la calidad y la mejora de la enseñanza: evidenciada esta mejora en la cualificación y formación del profesorado, la programación docente en equipo, la actualización de recursos tecnológicos, la incentivación a la función directiva del equipo, la innovación e investigación educativa. Bajo esta perspectiva la orientación educativa y las estrategias jerárquicas de supervisión se convierten en estrategias transformadoras donde los directores deben fomentar la cultura escolar.

El desarrollo organizacional es un esfuerzo planificado de toda la organización, y controlado desde el nivel mas alto para incrementar la efectividad y el bienestar de la organización mediante intervenciones planificadas en los procesos de la organización, aplicando los conocimientos de las ciencias de la conducta (Beckhard, 1969).

El desarrollo organizacional busca al igual que otras disciplinas el aumento de la eficiencia individual y Organizacional, apuntando a los procesos humanos y sociales de las empresas (French & Bell, 1996). Esto implica que se necesita no sólo habilidades de tipo técnicas sino además habilidades sociales para resolver los

diferentes problemas de las organizaciones. La mayor parte de los problemas se encuentran en las personas y no en las cosas materiales. Para French y Bell (1996) las personas cambian sólo cuando quieren cambiar.

Para Lefcovich (2004), el desarrollo organizacional trata de las personas y las organizaciones y de las personas en las organizaciones y de cómo funcionan. El desarrollo organizacional también trata del cambio planificado, es decir, de lograr que los individuos, los equipos y las organizaciones funcionen mejor. Para ello hace uso de los avances en la psicología, psicología social, sociología, antropología, teoría de sistemas, comportamiento organizacional, teoría de la organización y práctica de la administración. Dos metas de los programas de desarrollo organizacional son: a) mejorar el funcionamiento de los individuos, los equipos y la organización total y b) impartir las habilidades y el conocimiento necesarios que permitirán que los miembros de la organización mejoren su funcionamiento por sí mismos.

Bennis (1973) resalta como características del desarrollo organizacional, primero, el hecho de que se trata de una estrategia educativa aplicada para el logro del cambio planeado, segundo, los cambios que se buscan responden a las exigencias que la organización desea satisfacer, tercero, hace énfasis en el comportamiento experimentado donde la retroinformación, la sensibilización, las reuniones de confrontación y otras experiencias constituyen la base de la planeación y de la acción, cuarto, los agentes de cambio son en su mayoría externos, tales como los consultores, pero también los hay internos, quinto, el desarrollo organizacional, implica una relación de colaboración entre los agentes de cambio y la organización, sexto, los agentes de cambio tienen sus propios valores, que serán contrastados con los de la organización, séptimo, los agentes de cambio tienen unas metas normativas,

tales como, las relaciones entre los grupos, la confianza mutua, la interdependencia y responsabilidad compartida y la negociación como herramienta para la solución de conflictos.

La evaluación institucional es un tipo de evaluación que se centra en los criterios de efectividad y eficiencia de las instituciones educativas como entidades de trabajo y de prestación de servicios (Valenzuela, 2004)

La evaluación orientada a la toma de decisiones suministra información para que determinadas personas dentro de la organización puedan tomar decisiones; tal es el caso de la evaluación de programas educativos, que además de definir su continuidad o cierre, orientan la creación de planes de mejoramiento, los cuales incluyen objetivos, estrategias, metas, actividades, recursos, responsables y formas de ejecución.

La evaluación es realizada por agentes internos y externos a la institución, en ella participan diferentes informantes y usuarios como los estudiantes, los profesores, los directivos, los egresados, los empleadores y la comunidad en general.

De acuerdo con Valenzuela (2004), la evaluación educativa se realiza teniendo en cuenta dimensiones tales como: teórica o práctica, holística o atomista, objetivista o subjetivista, cuantitativa o cualitativa. La evaluación empirista no toma ninguna teoría en particular para su realización; por ejemplo la aplicación de instrumentos, no requiere de una teoría que defina su aplicación. La evaluación holística se ocupa del análisis de la totalidad del objeto.

El objetivismo considera al fenómeno con propiedades particulares y el subjetivismo atribuye el conocimiento al sujeto quien define sus criterios de verdad. Aquí se destaca la importancia de la cultura y de los valores.

La planeación de un proceso de evaluación requiere que el evaluador responda a las preguntas relacionadas con el para qué, por qué, qué, quién, cómo, cuándo dónde y con qué de la evaluación.

El diseño de la evaluación de una entidad educativa requiere de un proceso de toma de decisiones que tienen en cuenta las preguntas formuladas anteriormente. Las decisiones giran en torno a diferentes aspectos; estos son, visión preliminar del sistema de evaluación, enunciado de las preguntas de evaluación, plan de colección de datos, plan de análisis e interpretación, plan de informe, plan de administración y plan para la metaevaluación.

Para realizar el proceso de evaluación se requiere de la captura de información, la cual se puede realizar a través de la aplicación del método estadístico, donde se aplican procedimientos de muestreo y diferentes tipos de procedimientos como la observación, la encuesta, las entrevistas y los test. Una vez obtenidos los datos, estos se analizan empleando métodos cuantitativos o cualitativos; finalmente se presentan los resultados y se redacta el informe con destino a las personas que ordenaron el estudio.

Nieto, (citado por González,2003) se refiere a la evaluación interna de centros escolares como las formas donde sus integrantes proponen acciones y procesos evaluativos; tales como la autoevaluación para mejorar la práctica profesional y la autoevaluación institucional para revisar las condiciones del centro y mejorar el proceso educativo.

Para el Consejo Nacional de Acreditación -CNA- (2003), La autoevaluación consiste en el estudio llevado a cabo por las instituciones o programas académicos, sobre la base de los criterios, características, variables e indicadores definidos por esa

entidad. La institución debe asumir el liderazgo de este proceso y propiciar la participación amplia de la comunidad académica.

La autoevaluación es un ejercicio permanente que busca el mejoramiento continuo del programa. La calidad del programa depende de diferentes factores, entre ellos la forma como se lleva a cabo el proceso y la confiabilidad de los instrumentos. Por tal razón se hace necesario que el proceso de autoevaluación sea evaluado.

Para Stufflebeam (2000):

La metaevaluación es el proceso de delinear, obtener y aplicar información descriptiva y juicios de información, acerca de la utilidad, fiabilidad, validez y precisión de una evaluación, con el fin de guiar la evaluación y para reportar públicamente sus fortalezas y debilidades. (p.96)

La metaevaluación requiere del conocimiento acerca de la naturaleza, los objetivos, los participantes, los usuarios, las metodologías, los recursos y los resultados de la evaluación.

El programa de Contaduría Pública de la Universidad de San Buenaventura, sede Bogotá, requiere de un sistema que incluya la metaevaluación para dar confiabilidad, consistencia, legitimidad y precisión, al proceso evaluativo y para que los integrantes de la comunidad tomen decisiones para el mejoramiento del programa.

El objetivo de esta tesis es realizar un análisis de fortalezas y debilidades y la creación de un sistema permanente y global en materia de evaluación, que permita identificar los actuales niveles de efectividad con que opera la autoevaluación del programa de Contaduría Pública de la Universidad de San Buenaventura sede Bogotá, para la adecuada toma de decisiones enfocadas al mejoramiento de la calidad del programa.

Este trabajo se presenta en cinco capítulos; el primero se refiere al tema de la evaluación como parte del proceso de cambio y desarrollo organizacional, para ello se muestran los conceptos de organización, cambio, desarrollo organizacional y autoevaluación, orientados hacia las instituciones de educación superior. En el segundo capítulo se presenta el marco conceptual de la teoría de sistemas, el desarrollo organizacional, la evaluación y la metaevaluación. En el capítulo tres se describe el contexto y las particularidades del sistema de evaluación de la institución. En el capítulo cuatro se presentan el método utilizado y se describen las actividades realizadas. Finalmente en el capítulo cinco se presentan los resultados, los análisis de fortalezas y debilidades y un ejercicio de metaevaluación como sistema permanente.

REVISIÓN DE LITERATURA

Autoevaluación Académica

La autoevaluación de un programa educativo es un proceso que realizan los usuarios y beneficiarios del mismo con el fin de conocer el grado de calidad con que este se desarrolla y así poder definir las acciones de mejoramiento necesarias para garantizar, su permanencia y crecimiento con eficiencia, eficacia, efectividad y pertinencia social.

La evaluación de instituciones educativas es un tipo de evaluación centrado en la efectividad y la eficiencia de las instituciones como lugares de prestación de servicios a la sociedad (Valenzuela, 2004).

La evaluación educativa busca determinar el grado en que una organización o programa logra satisfacer necesidades y alcanzar sus objetivos o la efectividad en la aplicación de los conocimientos científicos. El éxito de la evaluación depende de su utilidad para la toma de decisiones para el mejoramiento de la institución (Flórez, 1999).

La evaluación es un proceso que cada día resulta más importante para la comunidad y la sociedad en general, como elemento a tener en cuenta en la generación del cambio que se requiere en la sociedad, las instituciones y los programas.

Antes de que llegara la revolución promovida por Ralph W. Tyler en Francia, se inicia en los años veinte una corriente independiente conocida como docimología, que supone un primer acercamiento a la verdadera evaluación educativa. En esos tiempos, se criticaba el divorcio entre lo enseñado y las metas de la institución, la

evaluación se dejaba, en último término, en manos de una interpretación totalmente personal del profesor o del director. (Depresbiteris, 1999)

Como alternativa de solución se propuso el desarrollo de los siguientes aspectos con el fin de mejorar el proceso evaluativo: elaboración de taxonomías para formular objetivos, diversificación de fuentes de información, exámenes, expedientes académicos, técnicas de repesca y tests, la unificación de criterios de corrección a partir del acuerdo entre los correctores de las pruebas y la revisión de los juicios de valoración mediante procedimientos tales como la doble corrección, o la media de distintos correctores. Como se aprecia, se trata de criterios en buena medida vigentes actualmente, sin embargo la diferencia radica en el grado de científicidad y en los enfoques que se han utilizado. Además se observa lo que hoy se denomina heteroevaluación, más no autoevaluación de la institución.

La autoevaluación es un proceso permanente que realizan las instituciones de educación superior, a nivel interno, y en cada una de sus estructuras orgánicas, académicas y administrativas, con el fin de identificar sus fortalezas y debilidades, sus oportunidades y amenazas, buscando el mejoramiento continuo que garantice altos niveles de calidad en la prestación de sus servicios.

La autoevaluación constituye el paso inicial en el proceso de acreditación de programas o Instituciones de Educación Superior: En Colombia el CNA considera ocho factores en los procesos de evaluación, estos son: la misión y el proyecto institucional, los estudiantes, los profesores, los procesos académicos, el bienestar institucional, la gestión organizacional, los egresados y los recursos físicos y financieros

La concepción y la práctica de la evaluación en educación están íntimamente relacionadas con el desarrollo del concepto de calidad entendido a través de sus diferentes dimensiones (intrínsecas y extrínsecas) y desde diferentes tendencias, pero siempre muy ligado al desarrollo económico-social alcanzado por las diferentes sociedades y respondiendo a sus demandas como puede ser la imperiosa necesidad de ser acreditada la calidad de un servicio o de una actividad, ya sea productiva, comercial, social o cultural de la que se sirve la sociedad o determinados sectores de la misma, a los cuales se les debe responder por dichos servicios y la responsabilidad por la calidad de los mismos recae, por supuesto, en la institución que los brinda.

En los últimos tiempos, se habla de la necesidad de una educación de calidad, de unas universidades de calidad. El clima de desarrollo tecnológico que se vive en la actualidad, unido al creciente interés por la eficacia y la efectividad de los servicios de la educación superior, tiene mucho que ver con esa preocupación creciente por la calidad de las universidades.

Según Salinas (2001) la Evaluación:

Es un tema complejo en el que se entrecruzan múltiples discursos. Un discurso técnico, referido a formas, a procedimientos y a herramientas. Un discurso ético y político, referido a derechos, legitimidad y posturas, porque la evaluación es un problema ideológico y de poder que se enfrenta con los mismos principios y postulados con que se enfrenta la concepción que cada uno de nosotros tiene sobre la sociedad, la ciudadanía, la civilidad. Y finalmente, un discurso profesional, referido a la acreditación y a la certificación (p.10)

La dinámica económica, política, social y cultural del país le exige a las instituciones de educación, adoptar un proceso de revisión y reorganización administrativa, cuyos principales objetivos deben dirigirse a establecer una organización funcional eficaz y eficiente que simplifique la toma de decisiones y

mejore los procesos de seguimiento, evaluación y control administrativo por una parte; y por la otra, en el ámbito académico, establecer un efectivo sistema de evaluación y seguimiento, tanto de estudiantes como de profesores, a través de auditorías académicas y unidades curriculares de cara a la realidad de una sociedad que exige respuestas oportunas y urgentes de parte de las universidades.

Para la consecución de lo anterior, se hace imprescindible la aplicación de principios gerenciales basados en el cambio organizacional y la participación activa de la comunidad universitaria (autoridades, personal docente, administrativo, operativo y estudiantes) para el logro de los resultados que exige la universidad y la sociedad en general. Así mismo, si las propias instituciones no toman la iniciativa de crear un nuevo pacto con la sociedad y el gobierno, lo más probable es que éste les sea impuesto más adelante, pero en condiciones menos favorables y con un menor espacio para que ellas intervengan en las decisiones que se adopten.

Refiriéndose a la evolución y expansión de la práctica evaluativa, House (citado por Dopico, 2003) plantea que:

En primer lugar, habría que hablar de cambios conceptuales, entre los que el ejemplo paradigmático es la sustitución de nociones monolíticas por otras pluralistas, y el abandono de la idea de una evaluación libre de valores. En segundo lugar, podemos referirnos a cambios metodológicos, caracterizados por la creciente tendencia a la integración de métodos cuantitativos y cualitativos. En tercer lugar, deben mencionarse los cambios en la utilización de la evaluación, con mayor énfasis en la concepción «iluminativa» que en la instrumental y la insistencia en el carácter político de aquella. En cuarto y último lugar, pueden señalarse algunos cambios estructurales, caracterizados por una creciente inclusión de la evaluación entre los mecanismos de gestión de los sistemas educativos, una ampliación de sus ámbitos de cobertura y una mayor interdisciplinariedad. (p44)

Stenhouse (1987) muestra que la *tradición iluminativa* se orienta hacia el

fortalecimiento del juicio profesional; el objetivo es el desarrollo profesional de los educadores; asocia la investigación iluminativa al estudio de casos.

Una muestra fehaciente de lo anteriormente expresado es la existencia de tres grandes paradigmas en evaluación educativa: el cuantitativo, el cualitativo y el mixto a los que han respondido modelos como el conductista-eficientista, el humanístico y el holístico respectivamente.

A estos modelos se corresponden diferentes métodos evaluativos, creados principalmente por autores como Tyler, Suchman, Stufflebeam, Stake, House, Cronbach y Scriven.

Para Suchman (citado por Stufflebeam, 1995) la formulación de los objetivos y la planificación de un estudio investigativo de evaluación dependerá de quien dirija el estudio y de la utilización anticipada que se haga de los resultados de los mismos.

Cronbach (citado por Stufflebeam, 1995), en un largo y erudito trabajo titulado *Designing Evaluations of Educational and Social Programs*, incluye algunos aspectos para la planificación de evaluaciones educacionales, a la vez que discute los pros y los contras de algunos de los conceptos de planificación que ya se utilizan.

Cronbach (citado por Stufflebeam, 1995), afirma que:

Planificar una investigación evaluativa es un arte, porque cada plan debe ser decidido teniendo en cuenta si es apropiado o no para cada nueva empresa". Dice que "el evaluador debe estar bien enterado de las elecciones que puede hacer para que las ventajas derivadas de cada característica del plan puedan compensar los sacrificios que implica la elección. La planificación, por lo tanto, acaba siendo mas bien un problema de cómo repartir los recursos investigativos, basándose en una selección de las cuestiones más adecuadas y guiándose mediante consideraciones prácticas y políticas. (p.137)

Cronbach (citado por Stufflebeam, 1995), promueve el estímulo hacia la planificación de la evaluación para que resista ciertos tipos de desafíos, según él las evaluaciones están concebidas para cumplir una función política, además, concibe que un evaluador exija y obtenga una responsabilidad más amplia para que la evaluación sea más útil.

Cronbach (citado por Stufflebeam, 1995), establece que ningún individuo está totalmente cualificado para encargarse él solo de la planificación y la interpretación; casi siempre, la responsabilidad debe ser compartida por un equipo.

La planificación y los estudios evaluativos se convierten en algo más reflexivo, ocupándose de los procesos y no solamente de los objetivos. La evaluación debe ser contemplada como una manera de iluminar complejos mecanismos como la variación de los tratamientos, como un estudio tanto de los procesos como de los resultados y como una información sobre un campo determinado que puede utilizarse en las tomas de decisiones referentes a otros distintos.

Para realizar una adecuada planificación, se requiere además del trabajo colaborativo, definir claramente cuál es el beneficio social esperado como producto del ejercicio evaluativo. Se espera que la evaluación logre hacer más eficiente el proceso de aprendizaje y oriente una toma de decisiones que se pueda comunicar apropiadamente.

Cronbach (citado por Stufflebeam, 1995), expone que el aprendizaje empieza cuando el evaluador se reúne con miembros políticamente formados de la comunidad para resolver sus dudas e insiste en que para todas las etapas de una evaluación, desde la planificación hasta el informe, es esencial una excelente información que sea clara, oportuna, exacta, válida y amplia.

Además, de una manera ideal, el evaluador debe esforzarse por llegar a las personas más pasivas, a los que debe animar a hablar y cuyas preguntas deben ser respondidas mediante la adecuada comunicación. Una evaluación debe reducir la incertidumbre mediante alternativas propuestas a su audiencia. Además debe complicar los conceptos que sean demasiado simples o demasiado seguros.

La evaluación más útil es aquella que proporciona una gran cantidad de sugerencias para solucionar futuros problemas y clarificar significados. Una evaluación puede incluir todo tipo de investigaciones, y sólo de esta manera podrá ser valorado el significado total de una situación.

Algunos evaluadores, en la planificación y la práctica de su estudio, pueden llegar a utilizar tanto el método científico como el humanístico. Cronbach (citado por Stufflebeam, 1995), afirma que “el evaluador puede escoger un plan cualquiera, desde el estudio artificial totalmente controlado y reducible, hasta el estudio naturalista, más libre y oportunista” (p.143). El evaluador, según este autor no es un agente libre para escoger los problemas que deben investigarse, porque el patrocinador puede querer respuestas para determinadas preguntas y no para otras.

Tanto el patrocinador como el evaluador deben estar enterados de las diferentes presiones ejercidas por los grupos partidistas, que sugerirán cierto tipo de cuestiones para los tratamientos. Otras cuestiones pueden ser sugeridas de una manera provechosa para el estudio, por personas apartadas del centro de la acción política. No deben existir desavenencias a la hora de formular las cuestiones. Más tarde, la realidad política planteará algunas cuestiones mucho más apropiadas y útiles que otras.

La utilidad de una evaluación depende del grado en que los miembros de la comunidad que toma las decisiones comprendan los resultados y los consideren razonables.

El evaluador debe considerar la posibilidad de incrementar la comunicación directa. Este afirma que quizás el informe más impactante es la conversación informal, ya sea en una oficina del director o en una mesa de conferencias. El

evaluador según Cronbach (citado por Stufflebeam, 1995), desempeña un papel muy parecido al del periodista que investiga asuntos de interés público, juzga aquello que merece la atención pública y lo presenta de una forma que atraiga la atención. Las personas que forman parte del equipo evaluativo tienen una rica experiencia y una oportunidad razonable de intercambiar puntos de vista con el equipo y los informadores.

Stake (citado por Stufflebeam, 1995), recomienda para la planificación de informes evaluativos en comunidades grandes, un método que emplea a menudo formas de comunicación poco convencionales, como las publicaciones, las conferencias y reproducciones dramáticas del programa como apuntes y álbumes de recortes, para llevar el mensaje a las casas. El objetivo es comunicar a la audiencia algo sobre el programa y los que participan en él, y no quedarse sólo en un resumen.

La evaluación tendrá una gran trascendencia cuando las planificaciones y estudios pongan en énfasis el valor de los éxitos y fracasos, más que una simple valoración de los objetivos. La estructuración, la planificación, la observación y la interpretación (destinada a quienes toman las decisiones) deben discurrir más simultáneamente que sucesivamente.

El plan evaluativo debe permitir que el personal tenga tiempo para la reflexión en cada etapa del trabajo. Esta reflexión debe impedir, por ejemplo que la labor se centre prematuramente en delicados o complicados problemas sociales y puede ofrecer a quienes toman las decisiones buenos consejos que de otro modo no serían posibles.

Santos (2000) se refiere a un tipo de evaluación que tiene las siguientes características: es independiente y por lo tanto comprometida, cualitativa y no

exclusivamente cuantificable, práctica y no solamente especulativa, democrática y no autocrítica, procesual, más no final, participativa y no mecanicista, colegiada y no individualista, externa y de iniciativa interna.

House (1980) explica tres concepciones distintas acerca de la evaluación, fundamentadas en premisas diferentes acerca de los datos y los valores. La primera que denomina concepción heredada, expuesta por Campbell, considera que datos y valores son extremos de una dicotomía. Éste constituye un legado del positivismo. Los evaluadores no pueden escoger los valores ni criticarlos, sólo pueden extraer sus conclusiones a partir de los valores escogidos por los clientes. Esto implica un desequilibrio de poder a favor de los clientes y en contra de otros interesados.

La segunda es una concepción constructivista radical y postmoderna presentada por Guba, Lincoln, Stronach y MacLure (citados por House & Howe, 2001), que indica que los interesados, a través de una relación dialógica, pueden escoger los valores y los datos, el evaluador tendrá que ser un facilitador que actúe con neutralidad y los resultados estarán al servicio de intereses particulares; existe un relativismo extremo en los valores, por lo tanto todo tiene cabida.

Y la tercera, llamada democrática deliberativa, está comprometida con los valores de la democracia; los evaluadores tienen la responsabilidad de sostener esos valores. Las evaluaciones deben realizarse teniendo en cuenta tres requisitos: inclusión, diálogo y deliberación. Se debe incluir a todos los interesados, debe haber espacios suficientes para el diálogo y para que la deliberación llegue a conclusiones válidas. Los evaluadores deben ser conscientes de los desequilibrios de poder y trabajarlos mediante una postura de deliberación democrática (House & Howe, 2001).

Evaluación Sistémica

El proceso evaluativo puede concebirse dentro de un sistema que lo contiene; las organizaciones constituyen un sistema, es decir, la estructura u organización de un todo ordenadamente, donde se muestra claramente las relaciones entre sus partes. Es un conjunto de entidades caracterizadas por ciertos atributos, que tienen relaciones entre sí localizadas en un cierto medio ambiente, de acuerdo con un cierto objetivo.

Bertalanffy (1986) presenta como características de una organización, bien sea un organismo vivo o una sociedad, la totalidad, el crecimiento, la diferenciación, el orden jerárquico, la dominancia, el control y la competencia

En el modelo general de la organización la comunicación se alarga en la medida que crece la organización actuando como un factor limitante, lo cual no permite que la organización crezca más allá de ciertas dimensiones críticas. “El progreso sólo es posible pasando de un estado de totalidad indiferenciada a la diferenciación de partes. Esto implica sin embargo que las partes se tornen fijas dedicadas a tal o cual acción” (Boulding, citado por Bertalanffy, 1986, p.72).

Para Bertalanffy (1986) el progreso es posible a través de la subdivisión de una acción en acciones específicas; sin embargo mientras mas partes específicas existen, menos posibilidades de reemplazarlas hay, pudiendo llegar a la destrucción del sistema.

El estudio de los sistemas sociales contrasta con el atomismo, el cual descuida el estudio de las relaciones y además con los puntos de vista que desconocen los sistemas tales como la física social.

El enfoque de sistemas se aplica tanto a entidades materiales como inmateriales tales como una empresa la cual incluye hombres, máquinas materias primas, buena voluntad y valores monetarios.

Bertalanffy (1986) afirma que “todo organismo es un sistema, esto es un orden dinámico de partes y procesos en interacción mutua” (p.218).

Bertalanffy (1986), reconoce dos tipos de sistemas, uno del tipo abierto que debe interactuar con el ambiente para sobrevivir, es un conjunto de elementos dinámicamente relacionados, en interacción que desarrollan una actividad para lograr un objetivo o propósito.

Un sistema consta de cuatro partes; entradas, mediante ellas el sistema consigue los recursos e insumos necesarios para su alimentación y nutrición, incluyen a los empleados, materias primas, información, recursos financieros y físicos; procesamiento, que transforma las entradas en salidas o resultados y las salidas que resultan de la operación del sistema. Por medio de ella el sistema envía el producto resultante al ambiente externo; por último retroalimentación, que constituye una acción de retorno. Bertalanffy (1986)

El segundo sistema, denominado, cerrado, tiene pocas entradas y salidas en relación con el ambiente externo, las dos tienen una razón de causa y efecto: a una entrada determinada (causa) sigue una salida determinada (efecto). Bertalanffy (1986)

Checkland (citado por Millán, Rivera y Ramírez, 2001) define un sistema como “el conjunto de unos elementos y sus relaciones cuya estructura es jerárquica y cuenta con propiedades emergentes (particulares, culturales), comunicación y control” (p.13)

Las partes generales de un sistema son: insumos, transformación, productos, elementos, relaciones y retroalimentación (Millán, Rivera y Ramírez, 2001).

Senge (2003, p. 15) afirma que “los negocios y otras empresas humanas también son sistemas” se refiere al pensamiento sistémico como la quinta disciplina que promueve al cambio de enfoque de los hechos aislados hacia las totalidades. Se trata de “ver las estructuras que subyacen a las situaciones complejas y para discernir cambios de alto y bajo apalancamiento” (Senge, 2003, p. 92). El pensamiento sistémico articula el desarrollo de las otras cuatro disciplinas que debe desarrollar una organización que aprende: el dominio personal, los modelos mentales, la construcción de una visión compartida y el aprendizaje en equipo.

Valdés & Pérez (1999) presenta la evaluación desde la didáctica dentro del sistema educativo con las funciones de: a) función de instrucción, que se constituye en sí misma como experiencias muy valiosas de aprendizaje; b) función educativa, que establece una relación entre la evaluación, la motivación y las estrategias para corregir deficiencias o mantener fortalezas; c) función de diagnóstico, que analiza las causas de las deficiencias detectadas en la evaluación; desarrollo, contribuye al desarrollo intelectual, moral, político e ideológico; d) función de control o retroalimentación que permite el establecimiento de estrategias para conocer la eficiencia del sistema educativo y retroalimentar el sistema a través del juicio sobre la calidad de la educación que se va alcanzando.

Evaluación y Desarrollo Organizacional

Evaluar procesos y constituir un sistema de evaluación tiene como propósito generar el cambio en las organizaciones, en el desarrollo de su misión y en la

construcción del camino para lograr la visión; esto implica comprender la organización y el diseño de las organizaciones.

Diseñar organizaciones es aquel proceso mediante el que construimos o cambiamos la estructura de una organización con la finalidad de lograr aquellos objetivos que se tiene previstos (Mintzberg, Brian & Voyer, 1997)

Las organizaciones son entidades sociales, dirigidas a metas, diseñadas con una estructura deliberada y con sistemas de actividad coordinados y vinculados con el ambiente externo. Las organizaciones están formadas por personas que interactúan para desempeñar funciones esenciales que le ayuden a alcanzar metas.

El ser humano constituye el nervio motor de toda organización. De allí la importancia que reviste, para cualquier estudio del fenómeno organizacional, el análisis de su accionar dentro de ella.

Además, las organizaciones representan el contexto donde hombres y mujeres pasan (y en función del cual viven) una alta proporción de su existencia, por lo que la significación social de la interacción ser humano-organización adquiere también un valor relevante.

El comportamiento humano en la organización está condicionado por variables psicológicas cuya interacción determina ese proceso de selección, que se traduce en el comportamiento organizacional.

Las organizaciones se adaptan e influyen en un medio de rápido cambio, crean valor para sus propietarios, clientes y empleados.

El cambio es un proceso que está presente en todas las organizaciones, este proceso es estudiado por el Desarrollo Organizacional, que busca al igual que otras

disciplinas el aumento de la eficiencia individual y Organizacional, apuntando a los procesos Humanos y sociales de las empresas (French & Bell, 1996).

Para tal efecto es fundamental la contribución de las disciplinas del Comportamiento Organizacional (Robbins, 1999), estas disciplinas nos ayudan a comprender la conducta de las personas al interior de la organización y esto es de mucha ayuda al momento de tratar de predecir o estimar algunos comportamientos ya que como lo plantea Mayo (1.945, citado por Robbins, 1999), las ciencias poco exitosas son aquellas que trabajan a nivel de las personas y estas requieren tener aplicabilidad a situaciones reales.

Esto implica de acuerdo a Hersey (citado por Guízar, 1998) que se necesita no sólo habilidades de tipo técnicas sino además habilidades sociales para resolver los diferentes problemas a nivel organizacional.

La mayor parte de los problemas se encuentran en el ámbito de las personas y no en las cosas materiales. Por lo tanto lo planteado por French y Bell (1996) respecto a que las personas cambian sólo cuando quieren cambiar, implica una comprensión de los procesos que giran en torno a las personas frente al cambio; De tal forma que se debe tener claro tanto sus capacidades como su actitud frente al cambio para saber de que manera abordar el problema.

Respecto al desarrollo organizacional es importante anotar que:

Es una respuesta al cambio, una estrategia educacional con la finalidad de cambiar creencias, actitudes, valores y estructuras de las organizaciones de modo que estas puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, mercados y retos, así como el cambio vertiginoso del cambio mismo. El desarrollo Organizacional es nuevo y todavía incipiente, tiene sólo una década de existencia, por lo que su forma y su potencialidad distan mucho de estar determinadas y sus problemas están lejos de encontrar una solución, sin embargo promete desarrollar el “verdadero conocimiento” acerca de nuestro mundo posmoderno(Bennis, 1973, p. 2).

Para Beckhard (1969) el Desarrollo Organizacional es un esfuerzo planeado que abarca toda la organización administrativa desde arriba para aumentar la eficiencia y salud de la organización a través de intervenciones planeadas de los procesos organizacionales, empleando conocimientos de las ciencias del comportamiento.

El desarrollo organizacional es un esfuerzo planificado de toda la organización, y controlado desde el nivel más alto para incrementar la efectividad y el bienestar de la organización mediante intervenciones planificadas en los *procesos* de la organización, aplicando los conocimientos de las ciencias de la conducta (Beckhard, 1969)

El psicólogo alemán Kurt Lewin ha sido uno de los expertos y notables investigadores en ciencias del comportamiento que más energías ha dedicado al estudio de Grupos. Kurt Lewin afirmaba que se encontró evidencia en los programas de capacitación y entrenamiento relacionados con cambios en los hábitos de alimentación, productividad en el trabajo, criminalidad, alcoholismo, e incluso prejuicios que resulta más fácil conseguir cambios en los comportamientos de las personas cuando estos están conformados dentro de un grupo que a través de un trato individual (Newcomb y Hartley, 1947).

El desarrollo organizacional es una estrategia educativa adoptada para lograr un cambio planeado de la organización. Cualquiera que sea la estrategia empleada, el desarrollo organizacional casi siempre se centra sobre los valores, actitudes, relaciones y clima organizacional - la *variable* constituida por las personas - como punto de partida, en vez de orientarse hacia las metas, estructura y técnicas de la

organización. Esto se puede explicar perfectamente en razón de que el agente del cambio es casi siempre un profesional especializado en las ciencias del comportamiento humano y es natural que considere los aspectos humanos de la empresa.

Los cambios que se buscan están ligados directamente a la exigencia o demanda que la organización intenta satisfacer.

El desarrollo organizacional se basa en una estrategia educativa que hace hincapié en la importancia del comportamiento experimentado. Así se usan mucho la retroinformación, el entrenamiento en sensibilización, las reuniones de confrontación y otros métodos basados en experiencias.

Los agentes del cambio son en su mayoría pero no exclusivamente extraños al sistema - cliente (agentes externos).

El desarrollo organizacional implica una relación cooperativa (de colaboración) entre agente del cambio y los componentes del sistema cliente.

Los agentes del cambio comparten una filosofía social, un conjunto de valores referentes al mundo en general y a las organizaciones humanas en particular, que da forma a sus estrategias, determina sus intervenciones y rige en gran parte sus respuestas a los sistemas - clientes.

Los agentes del cambio comparten un conjunto de metas normativas basadas en su filosofía. Las metas normativas fundamentales pueden deducirse de la filosofía social. Las metas que se persiguen más corrientemente son: El mejoramiento en la competencia interpersonal, una transferencia de valores que haga que los factores y sentimientos humanos lleguen a ser considerados legítimos, desarrollo de una creciente comprensión entre los grupos de trabajo y entre los miembros de cada uno

de estos, a fin de reducir las tensiones, desarrollo de mejores métodos de solución de conflictos, desarrollo de sistemas orgánicos en vez de sistemas mecánicos.

Metaevaluación

Una de las preocupaciones de los profesionales de la evaluación es la búsqueda de la calidad, la validez, la fiabilidad, la precisión y la legitimidad de la misma. Esto implica, evaluar la evaluación, es decir, realizar una metaevaluación.

El objetivo de la metaevaluación es asegurar la calidad de los servicios evaluativos, evitar o enfrentarse a las prácticas ilegales o a los servicios que no son de interés público, señalar el camino para el perfeccionamiento de la profesión y promover una mayor comprensión de la empresa evaluativa.

Scriven (citado por Stufflebeam, 1995) presenta la metaevaluación como uno de los indicadores dentro del modelo de evaluación y afirma que la evaluación debe ser evaluada preferiblemente antes de su realización o de la difusión final del informe. Aunque la evaluación externa es deseable, se requiere que el evaluador principal la realice previamente e incluya los resultados en el informe presentado a las diferentes audiencias.

Díaz (2001) presenta dos acepciones del concepto de metaevaluación, la primera que coincide con la definición de Scriven, como “la actividad o conjunto de actividades que consisten en la elaboración de listas de comprobación y en la aplicación directa de estas listas a un caso específico para, con base en ellas, construir un juicio sobre la evaluación como resultado” (p.6) y la segunda dice que:

El propósito de la metaevaluación es la explicación de la evaluación como un proceso social complejo. Se refiere al abordaje del objeto –la evaluación– lidiando directamente con la complejidad no sólo en cuanto red de acciones sociales sino también en sus referentes y explicaciones de carácter axiológico, ideológico y epistemológico, fundamentalmente .(p.6)

Landsheere (citado por Martínez, 1991) se refiere a la metaevaluación como la evaluación de una evaluación, que podría consistir en un estudio general de toda una evaluación o en un nuevo análisis de los datos y cuyo objetivo es verificar la exactitud de las operaciones y la legitimidad de las conclusiones de la evaluación en cuestión.

La *metaevaluación* es un proceso que permite verificar la utilidad, la confiabilidad, la validez y la precisión de la evaluación.

La utilidad se observa conociendo el para qué de la evaluación. Las decisiones que se toman a partir de los resultados dan cuenta de su importancia. No se evalúa por evaluar simplemente; deben existir unos propósitos o unos objetivos que una vez alcanzados permiten a los diferentes usuarios diseñar o participar en la ejecución de planes de mejoramiento.

La confiabilidad se percibe como el grado de credibilidad de la evaluación. Será posible tener en cuenta los resultados de la evaluación para realizar acciones de mejoramiento, en la medida que los diferentes usuarios confíen y crean en el proceso. Es importante que haya transparencia en el ejercicio, claridad en lo que se pregunta; además que la participación sea por igual para todos los usuarios, que no existan presiones y que el clima o el ambiente en el cual se aplica sea el adecuado. Todas estas condiciones son necesarias para garantizar la confiabilidad.

La validez se obtiene en la ausencia de sesgos o de presiones. El procedimiento debe ser equitativo y comprensible para los participantes.

Santos, (citado por Niño, 2007) reconoce seis tipos de validez. La Validez aparente sólo requiere que una medida parezca que mide lo que pretende medir. La validez de contenido, requiere que los datos den cuenta de todo lo que se pretende

averiguar. La validez de criterio se refiere a la concordancia entre las puntuaciones de una prueba y los criterios definidos sobre la misma. La validez de constructo indica que la medida debe reflejar el conjunto de predicciones teóricas sobre una variable. La validez interna es el nivel de aceptación de una explicación y la pertinencia del diseño de investigación y los instrumentos de medida para producir la explicación. La validez externa está en la capacidad para generalizar los hallazgos a otras instituciones.

House (1980) plantea unas exigencias para la validez de una evaluación, que ésta sea veraz y creíble, además que sea correcta, desde el punto de vista normativo. Afirma que existen conceptos distintos de validez de acuerdo con los diferentes enfoques evaluativos. Desde el enfoque del análisis de sistemas, la validez es científica produce información fiable, se centra tanto en la veracidad que los evaluadores no le creen al proceso, por lo tanto desde el punto de vista normativo resulta antidemocrático. En el enfoque por objetivos, la validez se obtiene si da cuenta de los objetivos. Desde el enfoque de decisión, la validez está en la utilidad para quienes toman las decisiones. Para el enfoque de estilo crítico artístico, la validez depende de las percepciones que tenga el profesional que evalúa de acuerdo con su experiencia. El acatamiento de reglas de competencia profesional aceptadas por un colectivo, constituye la validez desde el enfoque de revisión profesional. El enfoque cuasijudicial se fundamenta en la experiencia de la profesión jurídica y la validez se encuentra en la equidad del procedimiento. El enfoque de estudio de casos se basa en la experiencia de los participantes y la validez se encuentra en la correspondencia entre la evaluación y la experiencia de los participantes.

Cronbach (citado por Feigl & Scriven, 1967) explica cuatro categorías de la validez: validez predictiva, validez concurrente, validez de contenido y validez de constructo; en los dos primeros, el investigador aplica el test, obtiene una medida independiente para un criterio sobre la base de los mismos sujetos y calcula la correlación. La validez es de predicción si se aplica el mismo criterio algún tiempo después de aplicado el test y si el criterio se obtiene casi al tiempo, habrá validez concurrente. Cuando diferentes elementos de un test equivalen e muestras de un universo de interés del investigador se habla de validez de contenido. La validez de constructo ocurre en los casos donde se trata de interpretar un test en cuanto a la medida de un atributo no definido.

La precisión se alcanza a través de una selección de fuentes documentales debidamente organizada, análisis de contextos, descripciones claras de propósitos y procesos y de análisis de informaciones cualitativas y cuantitativas coherentes y pertinentes

Para Sufflebeam (2004) existen diferentes aspectos que pueden conducir a errores en la evaluación tales como: Enfoques inapropiados, criterios inapropiados, hallazgos distorsionados, errores técnicos, conclusiones injustificadas, hallazgos ambiguos e interpretaciones inadecuadas.

Stufflebeam (2004) propone diez pasos en el proceso de meta evaluación:

- a) reunirse e interactuar con los usuarios de la meta evaluación,
- b) establecer un equipo calificado de meta evaluación,
- c) definir las preguntas de meta evaluación,
- d) acordar los estándares para juzgar el sistema de evaluación o la evaluación particular,
- e) estructurar el contrato de meta evaluación,
- f) agrupar y revisar la información pertinente disponible,
- g) agrupar nueva información requerida

(entrevistas, observaciones y encuestas),h) analizar la información cualitativa y cuantitativa y juzgar si la evaluación se ajusta a los estándares de evaluación seleccionados, i) preparar y enviar los reportes requeridos y j) ayudar al cliente y otros usuarios a interpretar y aplicar los hallazgos.

DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO Y DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN

El trabajo de tesis, muestra la forma como se realiza el proceso de autoevaluación del programa de Contaduría Pública en la Universidad de San Buenaventura- USB- sede Bogotá, los resultados y sus análisis, así como una evaluación del proceso mismo, con el fin de proponer un sistema permanente y global de evaluación.

A continuación se describe el contexto dentro del cual se desarrolla el sistema de evaluación de la Universidad y su aplicación en el programa de Contaduría Pública.

La Universidad de San Buenaventura, sede Bogotá, en su Proyecto Educativo Bonaventuriano –PEB- (Universidad de San Buenaventura-USB-, 2007) tiene la misión de prestar servicios académicos integrados de conformidad con sus tres notas fundamentales: a) el ser universitario, b) ser católico y c) ser franciscano. Promueve la búsqueda de la verdad, la primacía de la persona y el amor por la justicia, la paz y la protección del medio ambiente.

Su visión es ser líder en la gestión del conocimiento, centrada en el desarrollo humano y ser “reconocida en el país y en el ámbito internacional por su innovación pedagógica, su producción investigativa, su calidad científica, la pertinencia de sus programas de pregrado y postgrado y por su impacto en los procesos de transformación social” (USB, 2007, p.47).

La Universidad tiene un plan estratégico y una prospectiva hacia el año 2017; El plan estratégico está integrado por proyectos estratégicos y planes operativos

anuales que se desarrollan a través de un modelo de gestión que toma elementos de la teoría de la calidad, la gestión por proyectos y la planeación estratégica (Universidad de San Buenaventura-USB-, 2000).

La estructura organizacional de la Universidad (USB, 2000), está integrada por el Consejo Máximo, la Rectoría, el Consejo de Dirección, la Dirección Académica, la Dirección Administrativa y Financiera, las Facultades y las Unidades de apoyo.

La Universidad tiene aproximadamente 3600 estudiantes, distribuidos en 14 programas. La estructura académico-administrativa de la Universidad está conformada por 8 Facultades y 6 unidades de apoyo, además cuenta con 150 personas para atender los procesos administrativos.

El programa de Contaduría Pública pertenece a la Facultad de Ciencias Empresariales. La estructura organizacional de la Facultad está integrada por el decano de la Facultad, quien también dirige el programa de Economía, el director del programa de Contaduría Pública, el director del programa de Administración de empresas, dos secretarías y 27 docentes. El programa de Contaduría Pública tiene 100 estudiantes, que se integran con otros de Administración de Empresas y de Economía, durante dos años en un ciclo de formación básica; de tal manera que los proyectos académicos pedagógicos de la Facultad constituyen un constructo que tiene en cuenta los enfoques de tres disciplinas: la Economía, la Administración y la contabilidad, buscando la identidad dentro de la diversidad.

Luego del ciclo de formación básica, durante los tres años siguientes el programa de Contaduría busca la formación profesional e investigativa en cuatro campos específicos: la auditoría, la tributación, la gestión de información contable y el desarrollo social interdisciplinario. Para ello el proyecto académico pedagógico del

programa de Contaduría Pública incluye un referente epistemológico, propósitos de formación, competencias y una construcción curricular que se promueve con apoyo en unos factores dominantes (lectura y escritura, información tecnológica, inglés, formación humanística y formación investigativa) que se desarrollan de manera transversal durante todo el proceso de formación.

Los estudiantes culminan su formación profesional con la realización de prácticas profesionales y sociales, visitas empresariales y la presentación de un trabajo de grado que requiere de metodologías o desarrollos de formación investigativa.

El programa realimenta su diseño curricular con base en la aplicación de la línea de investigación denominada: Desarrollo Económico y Social, construida con los proyectos de investigación de los docentes, las propuestas de trabajo de grado de los estudiantes y los semilleros de investigación formados durante todo el proceso de formación. Además revisa sus estrategias curriculares y pedagógicas a través de los productos elaborados por los docentes en un espacio de discusión de dos horas semanales denominado: *franja integradora*.

El programa cuenta con 20 docentes y sus tiempos se distribuyen así: 4 tienen dedicación de tiempo completo, 12 trabajan medio tiempo y 4 trabajan por horas. Los docentes de tiempo completo tienen asignadas 4 horas semanales cada uno para apoyar los procesos de autoevaluación, el tiempo restante se distribuye en clases, asesorías a los estudiantes, preparación de clases, participación en otros comités y colectivos de docentes.

Los comités que operan en la Facultad, de conformidad con la Estructura Organizacional Académico- Administrativa (USB, 2000) son:

1. El consejo de Facultad, que está conformado por el decano, los directores de programa, un representante de los docentes y un representante de los estudiantes. Su misión es analizar, evaluar y tomar decisiones sobre los procesos y asuntos académicos de la facultad.
2. El comité de investigaciones, está conformado por el decano, los directores de programa, la coordinadora de investigaciones, dos docentes y un estudiante. Tiene la misión de fomentar la investigación científica y tecnológica en la facultad e impulsar las acciones que fortalezcan la producción y generación del conocimiento.
3. El comité de prácticas profesionales, está conformado por el decano, los directores de programa, el coordinador de prácticas, un docente y un estudiante. Tiene la misión de promover la práctica profesional y social y fortalecer la relación universidad, empresa y comunidad.
4. El comité editorial, está conformado por el decano, los directores de programa, dos docentes y un estudiante. La misión del comité es promover la divulgación del conocimiento que se crea o se aplica en la facultad, a través de la revista Management.
5. El comité de promoción académica, está conformado por el decano, los directores de programa, dos docentes y un estudiante. Tiene la misión de promover el interés por el estudio profesional, a través de la acción conjunta con colegios.
6. El observatorio socioeconómico, empresarial y contable, está conformado por el decano, los directores de programa, el coordinador de prácticas, tres docentes y dos estudiantes. Está encargado de estudiar las necesidades del

entorno y promover el desarrollo de investigaciones y consultoría para el mejoramiento social de las comunidades y empresas del sector de influencia de la Universidad.

7. El comité de representantes de curso, está conformado por estudiantes de todos los semestres, que son elegidos por sus compañeros, con base en unos aspectos y procedimientos sugeridos desde la dirección de la facultad. La misión del comité es recoger las iniciativas, situaciones, problemas y propuestas de solución que se generan dentro de cada aula, discutirlos en el comité hasta establecer y sustentar propuestas más sólidas ante el consejo de Facultad o los otros comités.
8. El comité de autoevaluación, mejoramiento continuo y acreditación está conformado por el decano, los directores de programa, cuatro docentes y tres estudiantes. Este comité tiene la misión de aplicar mecanismos de autoevaluación de conformidad con los lineamientos del consejo de autoevaluación de la institución, construir los planes de mejoramiento y velar por su aplicación.

El consejo de Autoevaluación y Acreditación (Universidad de San Buenaventura-USB - 2002,) ha presentado una propuesta de lineamientos para orientar los procesos de autoevaluación con fines de mejoramiento continuo y acreditación de los programas de la Universidad. A través de éstos promueve la participación activa en la construcción y desarrollo de un modelo de autoevaluación y acreditación, respetando la autonomía de cada Facultad de acuerdo con sus planes de desarrollo y las características de cada programa. La propuesta está basada en la

teoría de sistemas en la cual cada componente actúa como un organismo interdependiente.

Los componentes del modelo son: el referente contextual, el marco conceptual, el componente organizativo, el componente técnico- metodológico, el componente de mejoramiento, el componente de heteroevaluación y el componente de metaevaluación (USB, 2002).

El consejo de Autoevaluación (USB, 2002) concibe la metaevaluación como un proceso permanente de acompañamiento al proceso de autoevaluación; se desarrolla de manera paralela al ejercicio de autoevaluación y de heteroevaluación y su finalidad es establecer la pertinencia del modelo, las condiciones de operación, la rigurosidad técnica y metodológica, las características de participación de la comunidad, la transparencia en la obtención y análisis de la información y la efectividad en la solución de los problemas críticos de los programas. El consejo de autoevaluación decidió emplear algunos estándares construidos por Daniel Stufflebeam para la metaevaluación; estos son: estándares de utilidad, de factibilidad, de probidad y de precisión.

En este trabajo se observaron y se analizaron las acciones realizadas por la Universidad en relación con el proceso de autoevaluación y mejoramiento continuo del programa de Contaduría Pública, con el fin de implementar la metaevaluación y enriquecer el proceso de construcción del modelo de autoevaluación.

El proceso de autoevaluación del programa de Contaduría Pública, inició en el año 2000, se consolidó dentro del proyecto estratégico de autorregulación de la universidad en el año 2003 y continúa vigente. Se creó con la finalidad de obtener información válida, oportuna y confiable, para orientar la toma de decisiones con

respecto a los problemas y logros del programa. Su propósito es entender el comportamiento del programa y las situaciones y cambios ocurridos en el entorno, para mejorar los procesos de planeación y de gestión académica y administrativa de la Universidad en concordancia con su proyecto educativo.

El proceso de evaluación ha cambiado con el aprendizaje institucional. En el año 2003 se diseñaron instrumentos con el fin de percibir la opinión de estudiantes y profesores acerca del comportamiento de diferentes factores suministrados por el Consejo Nacional de Acreditación- CNA-. Este ente gubernamental propone 8 factores a partir de los cuales evalúa la calidad de la educación superior en Colombia. Los factores son: a) Misión y proyecto institucional, b)estudiantes, c)profesores, d)procesos académicos, e)bienestar institucional, f)organización, administración y gestión, g)egresados e impacto en el medio y h)recursos físicos y financieros.

Los instrumentos de evaluación se aplicaron a grupos de cinco estudiantes y grupos de cinco profesores. En aquella época participó cerca del 60% de la población y posteriormente se validaron los resultados en un taller con la totalidad de la población.

Los resultados presentados permiten observar los cambios generados dentro de la institución en todos sus niveles, algunos expresados a través de resoluciones, como la flexibilización curricular y la gestión por proyectos; otros promovidos por el gobierno nacional a través de la expedición de los decretos que definían las condiciones mínimas de calidad que deberían reunir los programas universitarios y por último las resistencias al cambio generadas por algunos docentes a quienes se le propusieron nuevos roles académicos y administrativos, generando nuevas rotaciones de personal.

En el año 2005 se realizó el segundo ejercicio, que tuvo como valor agregado, el desarrollo de un taller explicativo del proceso, donde se explicó a la comunidad estudiantil y docente el significado de la evaluación y sus componentes, factores, características, variables e indicadores. Este ejercicio destacó la formación humanística como la mayor fortaleza del programa y también dejó entrever debilidades en materia de investigación, bienestar, comunicación y participación.

Durante el año 2006, se elaboró el tercer ejercicio, después de haber realizado acciones de mejoramiento del programa, con fundamento en dos estrategias específicas: la primera de comunicación y la segunda de participación. El programa de Contaduría Pública, ponderó sus factores y características con el fin de definir las prioridades de mejoramiento. La comunidad estudiantil y docente expresó sus intenciones de participación tanto dentro de la universidad, como fuera de ella y reconoció la necesidad de aprender a interactuar con otros.

El último ejercicio se realizó durante el segundo semestre de 2007, después de haber continuado las estrategias de mejoramiento y haber formulado unas acciones de mejoramiento, esta vez con la participación activa de un mayor número de docentes y estudiantes. El comité de autoevaluación, mejoramiento continuo y acreditación del programa, estudió los lineamientos acerca de los criterios para evaluar el programa, con el fin de facilitar la preparación del informe. Además analizó el informe presentado por el programa de educación preescolar de la misma Universidad de San Buenaventura- Sede Bogotá, programa que recibió la acreditación de alta calidad durante el mes de noviembre.

En este momento el programa está elaborando el informe de evaluación con fines de acreditación de alta calidad, al mismo tiempo que está realizando acciones

de mejoramiento y construyendo nuevas estrategias. El programa hizo socialización de los últimos resultados y creó espacios de participación más amplios para la proposición e implementación de estrategias de mejoramiento.

Durante el año 2008 tiene la meta de presentar el informe ante el CNA y recibir la visita de pares externos nombrados por esta entidad. En cuanto a los planes de mejoramiento éstos serán revisados con base en los resultados de la metaevaluación y los avances de la prospectiva de la Universidad para el periodo 2007- 2017.

MÉTODO

El presente estudio es de tipo descriptivo y la metodología empleada para la evaluación y la metaevaluación se realizó con un enfoque mixto entre lo cuantitativo y lo cualitativo.

Participantes

El programa de Contaduría en el segundo periodo de 2006 contaba con 103 estudiantes. Se contó con la participación de 83 alumnos, lo cual representa el 80,52% de la población. Aunque se trató de consultar a toda la población, no fue posible encontrar todos los estudiantes por diferentes motivos: no asistieron el día de la evaluación a clases 10 estudiantes debido a problemas de salud, 6 estudiantes faltaron por motivos laborales y 4 más solicitaron aplazamiento de semestre debido a dificultades económicas. El 56% de la muestra pertenecía al género masculino y el 44% al género femenino.

Igualmente se contó con la participación de 20 docentes del programa de contaduría es decir el 100% de la población. El 65% de la muestra de docentes pertenecía al género masculino y el 35% al género femenino.

Instrumentos

La Universidad suministró los siguientes documentos para el análisis:

a)Proyecto Educativo Bonaventuriano, b)Proyecto Académico Pedagógico del programa de Contaduría Pública, c)Lineamientos para la autoevaluación institucional, d)Reglamento Estudiantil, e)Estatuto Docente, f)Resoluciones de Rectoría, g)actas de reuniones de los comités de autoevaluación, comités de investigación, consejos de Facultad, franja integradora de docentes, h)planes de trabajo de las asignaturas e i)informes de gestión de los docentes.

El comité de autoevaluación, mejoramiento continuo y acreditación elaboró dos instrumentos que fueron retomados en este estudio: a) la encuesta de autoevaluación aplicada a estudiantes del programa de contaduría pública y b) la encuesta de autoevaluación aplicada a docentes (Ver apéndices A y B) El autor de ésta tesis construyó y aplicó dos los instrumentos, uno para evaluación y otro de metaevaluación para estudiantes y docentes. (Ver apéndices C y D)

Procedimiento

Análisis de la Autoevaluación

Primero se identificó la lista de control de Stufflebeam (1995) utilizada en este estudio, luego se retomaron los resultados de la autoevaluación elaborados por la unidad de gestión de calidad de la Universidad de San Buenaventura, dicha información fue recogida a partir de los cuestionarios diseñados por el comité de autoevaluación, mejoramiento continuo y acreditación del programa de contaduría. Se complementó esta información con la revisión documental y las entrevistas hechas por el autor de esta tesis.

Se realizaron entrevistas a tres docentes del programa de Contaduría Pública y tres estudiantes del programa seleccionados a partir de un muestreo no probabilístico por conveniencia, dada la disponibilidad de tiempo de ellos, su actitud positiva y ánimo de colaboración.

Método Cuantitativo.

Para el procesamiento de los datos se realizó el siguiente procedimiento, con la ayuda de la hoja electrónica Excel:

1. Organización de la información por semestres

2. Registro de la información en hojas tabulares, asignando valores para género, edad, año de ingreso a la Universidad y resultado de las apreciaciones (1 en desacuerdo, 2 De acuerdo, 3 Totalmente de acuerdo)
3. Conversión de los resultados hacia la calificación de 1.0 a 5.0. En desacuerdo equivale a una calificación de 1.7; de acuerdo equivale a 3.4 y totalmente de acuerdo equivale a 5.0.
4. Elaboración de representaciones gráficas en diagramas de barras.
5. Elaboración de parámetros descriptivos. La única medida de tendencia central utilizada fue la Media.
6. Elaboración de una calificación promedio global equivalente al promedio entre la calificación obtenida de las encuestas aplicadas a estudiantes y docentes y la calificación asignada por la revisión documental.

Método cualitativo.

Se recurrió al análisis de las entrevistas practicadas. Las entrevistas fueron grabadas y después de escucharlas varias veces se procedió a transcribir los aspectos más relevantes que permitieran identificar los cambios más significativos que se han presentado dentro del programa durante los últimos cinco años.

Metaevaluación

El instrumento de metaevaluación fue aplicado durante el semestre siguiente a 39 estudiantes, es decir el 48%, de una población total de 80 estudiantes antiguos que permanecieron en el programa y 9 docentes del programa, es decir el 45% de una población total de 20 docentes. El cuestionario tuvo como finalidad conocer la calidad y efectividad del ejercicio de autoevaluación del programa, según los entrevistados.

Método Cualitativo para la metaevaluación.

Se consultó acerca de la metodología aplicada en la autoevaluación, la objetividad, la honestidad, el ambiente, la extensión y la supervisión del ejercicio de autoevaluación. Además se preguntó sobre la importancia del ejercicio para las acciones de mejoramiento y las prioridades de mejoramiento que se deben realizar.

Método Cuantitativo para la metaevaluación.

Para el procesamiento de los datos se realizó el siguiente procedimiento, con la ayuda de la hoja electrónica Excel:

1. Registro de la información en hojas tabulares, asignando valores para el resultado de las apreciaciones (5 excelente, 4 buena, 0 insuficiente; 5 Sí 0 No; 5 Si, 0 No, 3 Parcialmente)
2. Elaboración de parámetros descriptivos. La única medida de tendencia central utilizada fue la Media.

RESULTADOS

Lista de Control de Stufflebeam

Una herramienta que sirvió de apoyo para la presentación de los resultados es la lista de control de indicadores, propuesta por Stufflebeam (1995) que según él sintetiza el multimodelo de evaluación de Scriven. A continuación se presenta la pertinencia de la lista de control para este estudio, como orientación al lector acerca de diferentes aspectos a tener en cuenta al realizar un ejercicio de autoevaluación.

1. Descripción: se trata de evaluar el programa de Contaduría Pública de la Universidad de San Buenaventura, sede Bogotá descrito anteriormente, en cuanto a los factores propuestos por el CNA: Misión y Proyecto Institucional, estudiantes, profesores, procesos académicos, bienestar, organización, administración y gestión y recursos físicos y financieros.
2. El cliente: La evaluación ha sido solicitada por la Facultad de Ciencias Empresariales quien tiene bajo su responsabilidad el programa de Contaduría Pública.
3. Antecedentes y contexto del evaluando y de la evaluación: En el capítulo 3 se presentaron los antecedentes del programa y el contexto de la evaluación.
4. Recursos: el programa cuenta con un comité de autoevaluación que ha sido capacitado durante el proceso y ha recibido remuneración por las horas trabajadas; además tiene el soporte técnico de la unidad de gestión de la calidad y los recursos tecnológicos para el procesamiento de la información y la presentación de resultados.

5. Función: la función del programa de Contaduría se describe en su proyecto académico pedagógico. El evaluador tiene la función de verificación de los hechos reales acerca de los factores del CNA.
6. Sistema de distribución: el programa se oferta a través de un plan de mercadeo, liderado por la unidad de promoción de la universidad. Desde la facultad se contribuye a través del diseño de portafolios, participación en eventos, seguimiento a egresados y la prestación de los servicios académicos.
7. El consumidor: los estudiantes son clientes y además, población receptora. Además las organizaciones y empresas constituyen parte del mercado. De ahí la necesidad de indagar con egresados y empleadores acerca de la calidad del programa.
8. Las necesidades y los valores de los afectados y potencialmente impactados: se requiere identificar las necesidades y valores de estudiantes, profesores, directivos, egresados y empleadores. Además contrastar estos aspectos con los propósitos, metas, principios y valores del programa explicitados en el proyecto académico pedagógico.
9. Normas: se requiere conocer las normas preexistentes, como los principios y valores que promueve el programa y aquellos que busca la comunidad estudiantil y docente, con el fin de identificar si son aceptadas y por lo tanto relevantes para la evaluación. Las normas son coherentes con los principios y valores de la universidad, expresados en su proyecto educativo.
10. El proceso: se trata de determinar las limitaciones, costos o beneficios que se aplican a la operación del programa de Contaduría Pública. Estos elementos se

detectan en este estudio a través del análisis documental, las entrevistas y las encuestas.

11. Resultados: se muestran los efectos que ha tenido el programa de Contaduría Pública con base en cada uno de los factores analizados. Esto se hace a continuación de esta lista de control
12. Recomendaciones: se presentan después de los resultados, a manera de conclusiones y recomendaciones.
13. El informe: un borrador del informe se presentará a la institución con base en la estructura exigida por el consejo de autoevaluación de la universidad.
14. La metaevaluación: como aparece más adelante, la metaevaluación se realizó antes de emitir el informe final, los resultados se utilizan formativamente y se incorporarán al informe para que las diferentes audiencias puedan realizar con efectividad las acciones de mejoramiento.

Autoevaluación del Programa

El siguiente es el resumen de los resultados del ejercicio de autoevaluación presentado por la gestión de calidad de la universidad a partir de la aplicación de las encuestas.

La presentación de los resultados se hace agrupándolos por los 8 factores del documento: Lineamientos para la acreditación de programas del Consejo Nacional de Acreditación.

Para cada pregunta hecha en la encuesta, se calculó un promedio en escala de 0 a 5, siendo 5 la total aceptación de la afirmación, 3.4 parcialmente de acuerdo, 1.7

parcialmente en desacuerdo y 0.0 total desacuerdo. La revisión documental también se calificó de 0.0 a 5.0 según la calidad de la evidencia encontrada.

Para cada pregunta se obtuvo una calificación promedio global de los resultados de las encuestas y de la revisión documental. Esto se hace para una mejor comprensión de los resultados y para facilitar la propuesta de mejoramiento.

A continuación se presentan los resultados por cada uno de los 8 factores y sus características:

Factor 1: Misión Y Proyecto Institucional

Misión Institucional.

Me identifico con los elementos fundamentales de la misión de la Universidad de San Buenaventura

Calificación estudiantes 4.26; docentes 4.82. Promedio global 4.54

Proyecto Educativo del programa.

El Proyecto Académico Pedagógico -PAP- del programa promueve la autonomía del estudiante y desarrolla el pensamiento, la actitud crítica y el sentido de responsabilidad social.

Calificación estudiantes 3.83; docentes 3.92; revisión documental 4.5

Promedio global 4.08

Factor 2: Estudiantes

Número y calidad de los estudiantes admitidos.

La relación entre el número de estudiantes admitidos, el número de profesores, los recursos académicos y físicos disponibles es adecuada.

Calificación estudiantes 3.72; docentes, 3.0; revisión documental 4.0.

Promedio global 3.57

Reglamento estudiantil.

La participación estudiantil en los órganos de dirección del programa, a través de representantes de curso y grupos de apoyo contribuye a la toma de decisiones.

Calificación estudiantes 3.3; docentes 3.3. Promedio global 3.3

El reglamento estudiantil es pertinente, se mantiene vigente y su aplicación es adecuada.

Calificación estudiantes 4.03; docentes 3.68; revisión documental 4.0.

Promedio global 3.9

Los requisitos de permanencia y de graduación de los estudiantes en el programa son adecuados para el mismo.

Calificación: estudiantes 3.68; docentes 3.84 Promedio global 3.76

Factor 3: Profesores

Estatuto profesoral.

Los mecanismos y criterios de evaluación de docentes por parte de los estudiantes son objetivos, tienen criterios de equidad y son adecuados

Calificación: estudiantes 3.31; docentes 3.29. Promedio 3.3

Dedicación y nivel de formación de los profesores.

La calidad de los docentes vinculados al programa es adecuada, el número de docentes y el tiempo de dedicación es suficiente

Calificación: estudiantes 3.36; docentes 3.6. Promedio global 3.48

Interacción con las comunidades académicas.

La interacción de los estudiantes y los docentes con las comunidades académicas nacionales (participación en seminarios, congresos, olimpiadas estudiantiles, etc.) tiene un impacto positivo en el programa.

Calificación estudiantes 3.43; docentes 3.07. Promedio global 3.25

Producción de material docente.

Los materiales de apoyo (talleres, guías, manuales, aulas virtuales, etc.) elaborados por los docentes del programa son pertinentes, favorecen el aprendizaje y son de calidad

Calificación estudiantes 3.67; docentes 3.86. Promedio global 3.77

Factor 4: Procesos Académicos

Integralidad del currículo.

El plan de estudios del programa de Contaduría Pública promueve la formación de valores, contribuye con el desarrollo de competencias profesionales y disciplinares

Calificación estudiantes 3.93 Promedio global 3.93

Flexibilidad del currículo.

El plan de estudios del programa permite la participación estudiantil en la selección de las materias que se van a cursar, facilita la selección de horarios, la doble titulación y la transferencia a los otros programas de la Facultad

Calificación estudiantes 3.36; docentes 3.97. Promedio global 3.67

Interdisciplinariedad.

El ciclo básico de I a IV semestre (materias compartidas con los otros dos programas) contribuye con la formación interdisciplinaria.

Calificación estudiantes 3.95; docentes 4.33. Promedio global 4.14

La estructura del plan de estudios plantea la problematización de los ámbitos empresariales y el desarrollo del pensamiento crítico frente a estas realidades.

Calificación estudiantes 3.52; docentes 3.58 Promedio global 3.55

Metodologías de enseñanza y aprendizaje.

Las estrategias pedagógicas (foros, seminarios, trabajos en grupo, mesas redondas, visitas empresariales, aula virtual, conferencias, clase magistral) utilizadas por los docentes para desarrollar los contenidos son adecuadas

Calificación estudiantes 3.57; docentes 3.92 Promedio global 3.74

Evaluación y autorregulación del programa.

El resultado de las evaluaciones que se hacen con la comunidad académica (servicios, planta física, plan de estudios, investigación, etc.) contribuye con el mejoramiento del programa.

Calificación estudiantes 3.8; docentes 3.96 Promedio global 3.88

El resultado de las evaluaciones de docentes contribuye con el mejoramiento del programa.

Calificación estudiantes 3.53; docentes 3.5 Promedio global 3.51

Investigación formativa.

El programa tiene estrategias para incentivar la investigación de los estudiantes. (Semilleros de investigación, trabajos de grado)

Calificación estudiantes 3.42; docentes 3.25. Promedio global 3.33

Compromiso con la investigación.

El programa brinda apoyo a la investigación que realizan sus docentes y estudiantes.

Calificación estudiantes 3.6; docentes 3.17. Promedio global 3.38

Los docentes reciben capacitación en investigación de manera permanente
Calificación estudiantes 3.6; docentes 2.46. Promedio global 3.03

Recursos bibliográficos.

El material bibliográfico de apoyo al programa está acorde con los contenidos y características del mismo, es suficiente y actualizado

Calificación estudiantes 3.08, docentes 2.92. Promedio global 3.0

Recursos de apoyo docente.

Los recursos informáticos (equipos, software, servidores, plataformas, etc.) y de comunicaciones (Wi Fi, página web, correo electrónico, etc.) existentes en la universidad responden a las necesidades del programa, son suficientes y están actualizados

Calificación estudiantes 4.2; docentes 3.64. Promedio global 3.92

La cantidad y calidad de los medios audiovisuales, talleres, laboratorios, etc, para el apoyo al programa es suficiente y se utiliza con frecuencia.

Calificación estudiantes 3.59; docentes 4.25 Promedio global 3.92

Factor 5: Bienestar Institucional

Políticas, programas y servicios de bienestar universitario.

Los horarios que ofrece bienestar para sus actividades son flexibles y se adecuan a las demás actividades académicas de los estudiantes y docentes

Calificación estudiantes 2.5; docentes 2.0. Promedio global 2.25

Las actividades de bienestar Institucional (servicio medico, servicio odontológico, cursos, deportes, etc.) contribuyen a crear las condiciones para mejorar la calidad de vida de los estudiantes.

Calificación estudiantes 3.73; docentes 3.15. Promedio global 3.46

Factor 6: organización. Administración y Gestión

Organización, administración y gestión del programa.

Los procesos y estructura administrativa del programa promueven la investigación.

Calificación estudiantes 3.53; docentes 1.56. Promedio 2.55

Los procesos y estructura administrativa del programa facilitan las acciones de proyección social.

Calificación estudiantes 3.47; docentes 2.94. Promedio 3.21

Los procesos y estructura administrativa del programa generan condiciones adecuadas para la docencia.

Calificación estudiantes 3.47; docentes 3.25. Promedio global 3.36

Las condiciones administrativas del programa contribuyen con el ejercicio de la labor académica.

Calificación estudiantes 3.52; docentes 3.15. Promedio global 3.33

Los procesos administrativos del programa (inscripciones, adiciones y cancelaciones, cambios de grupo, trámites, atención a estudiantes, etc.) son fáciles de realizar.

Calificación estudiantes 3.1; docentes 3.42. Promedio global 3.26

Las respuestas obtenidas del programa a las solicitudes efectuadas son oportunas.

Calificación estudiantes 3.01; docentes 4.12 Promedio global 3.56

Los procesos administrativos del programa (inscripciones, adiciones y cancelaciones, cambios de grupo, trámites, atención a estudiantes, etc.) son eficaces.

Calificación estudiantes 3.24; docentes 3.25 Promedio global 3.24

La atención que brinda el personal administrativo del programa es eficiente y oportuna.

Calificación estudiantes 2.85; docentes 3.14. Promedio global 2.98

Dirección del programa.

Los directivos del programa ejercen liderazgo en los procesos académicos del mismo.

Calificación estudiantes 3.05; docentes 3.83. Promedio global 3.44

Los directivos del programa ofrecen orientación académica de manera clara.

Calificación estudiantes 2.94; docentes 2.25. Promedio global 2.6

Promoción del programa.

La información promocional del programa de contaduría, es actualizada.

Calificación estudiantes 3.67; docentes 3.42. Revisión documental 4.5

Promedio global 3.86

La información promocional del programa de contaduría, es completa.

Calificación estudiantes 3.36; docentes 3.68. Promedio global 3.52

La información suministrada en la promoción del programa es cierta.

Calificación estudiantes 3.77; docentes 4.42. Promedio global 4.1

Factor .7. Egresados e impacto sobre el medio

Influencia del programa en el medio:

El programa de contaduría de la USB tiene buena aceptación en el entorno.

Calificación estudiantes 3.36; docentes 1.07. Promedio global 2.2

Los egresados del programa de contaduría son reconocidos en el medio laboral.

Calificación estudiantes 3.03; docentes 2.89. Promedio global 2.96

Factor 8. Recursos físicos y financieros

Influencia del programa en el medio.

Los salones asignados al programa son de fácil acceso, diseño adecuado y facilitan el aprendizaje.

Calificación estudiantes 4.0; Revisión documental 4.5. Promedio global 4.25

La biblioteca cuenta con instalaciones adecuadas.

Calificación estudiantes 4.24; revisión documental 4.5. Promedio global 4.37

Resultados de las Entrevistas

Se realizaron entrevistas a profesores y estudiantes con el fin de conocer sus apreciaciones sobre los cambios ocurridos en el programa durante los últimos cinco años. A continuación se transcriben los resultados más relevantes:

La profesora Luz Mery dijo:

“El proceso de acreditación tiene un antecedente grande. Desde el año 2004 se inició. Sin embargo se formalizó en enero de 2006, empezamos a trabajar de manera sistemática reuniéndonos los días miércoles de 5:30 pm a 6:30 pm”.

“Se elaboró un instrumento que recoge todos los factores a evaluar en la Universidad. Se empiezan a encontrar los vacíos, debilidades y fortalezas, que empiezan a incidir en las mismas prácticas de trabajo de cada uno, a qué me refiero, a que uno no puede decir que ha cambiado la facultad del cielo a la tierra en todo, pero sí ha habido un cambio en la conciencia mayor de las necesidades de cambio y

de pensarnos permanentemente y de hecho los docentes han generado, unos mas y otros menos un compromiso frente a la responsabilidad que implica la calidad”.

“Hace un tiempo nadie sabía que es la acreditación. El mismo proceso ha llevado a que se vea un nuevo horizonte. Hace tres años era competencia de la unidad de calidad pero ahora hay más compromiso, uno siente que hay más compromiso. Para algunos es solamente un trabajo de acuerdo con las horas que le dieron pero para otros es un compromiso de mayor importancia. Para la mayoría es algo muy serio, que dependiendo de lo que uno haga, funciona.”

El profesor Pablo afirmó:

“Los profesores nuevos apenas están aterrizando y acaban de llegar y no entienden lo que se está haciendo les toca meterse, es decir, hacer lo que los demás están haciendo. Otros les interesa que la institución permanezca y permanecer en la institución y no solamente se preocupan por lo que les pagan. Algunos aterrizan coyunturalmente, porque les toca porque se dio la opción, como es el caso de una profesora que conozco, y asumen que deben acogerse al proceso porque es una de las condiciones para permanecer en la institución, eso digamos que es un problema cultural”.

“Trabajamos en distintos sitios y esto es como brincando. Los profesores de medio tiempo tienen tiempos completos y muchas horas en otro lado, no hay un compromiso de formación seria”.

“La alta rotación que tiene la facultad es innegable. Una persona que ha estado dos o tres años, quiere ya la institución. Los profesores sienten que es una hora más

que le ponen y no lo ven como una posibilidad de desarrollo de hecho es una posibilidad de desarrollo para uno”.

La profesora Clara Inés dijo:

“Se han concretado más las cosas. Antes se hablaba de acreditación pero las personas no sabían cual era su participación. Al hablar del proyecto educativo logramos apropiarnos de él. Anteriormente no lo conocíamos, no nos habíamos puesto a la tarea de leer y verificar en la práctica si eso se cumplía”.

“A través de las reuniones del comité, el desarrollo de la cuantificación de las características, pues ahí uno se da cuenta que el diagnóstico le sirve para reflexionar sobre lo que no está bien y definir el plan de mejoramiento”.

“Nosotros debemos manejar los tiempos de manera eficiente. Desde que no le pongan a uno cargas adicionales que no estén programadas, que no haya una improvisación, que hay que hacer esto pues no porque no sabe uno a quien hay que atender”

“La universidad no ha estimado bien el tiempo, por ejemplo en lectoescritura e inglés uno tiene que abordar todas las lecturas que uno va a establecer para todo el semestre y ello implica hacer revisión bibliográfica y leer”.

Diana, estudiante de IX semestre afirmo:

“La rotación de docentes nos ha afectado porque ellos ya saben como es uno y nosotros sabemos como son ellos. Hay profesores que no motivan y otros que sí.

Hay una metodología que siempre me ha gustado, por ejemplo la metodología de Violeta. Es clara, super estricta...”

Jenny, estudiante de X semestre comentó:

“El servicio de biblioteca ha mejorado. Hay más libros. Ahora la fotocopiadora extendió horarios. El acceso a bienestar es reducido. A veces no tenemos clases los sábados, íbamos a bienestar y estaba cerrado”

“Siempre he tenido una atención oportuna y cordial de la facultad.

Teníamos muchos problemas con algunos profesores por mala calidad o porque no cumplían horarios o clases demasiado catedráticas. Algunos profesores no llegaban a tiempo a clase. Ahora hemos tenido mejores profesores, ellos combinan la teoría con la práctica”

La profesora Violeta manifestó:

“El contrato era diferente. Pero todo lo que ahora está haciendo la facultad no se hacía antes. En esa época no existían las tutorías. La universidad me dió clase virtual y ahora usamos el correo por Internet”

“Siempre he aplicado los factores dominantes, Yo no se mucho inglés pero lo utilizo en mis clases”

“Ahora se veo más compromiso de los docentes. Antes era raro ver profesores de medio tiempo y ahora hay más profesores de tiempo completo”.

“Los profesores llegan tarde, no califican o califican de cualquier manera. Los estudiantes se quejan más de que no son estrictos. Los estudiantes me dijeron que les daba temor decirles que les exigieran más y que fueran más puntuales”

Resultados de la Metaevaluación

Finalmente, se realizó el ejercicio de metaevaluación con estudiantes y profesores.

El procedimiento para realizar la metaevaluación, de acuerdo con la metodología propuesta por Stufflebeam (2004) fue el siguiente:

1. Determinación de arreglos para interactuar con los usuarios de la metaevaluación: en este caso la interacción se dio entre el director de programa de Contaduría y dos integrantes del comité de autoevaluación de la Facultad como metaevaluadores y representantes de los estudiantes y profesores como usuarios de los resultados de la metaevaluación. Se acordaron como normas para evaluar el sistema de evaluación la definición de criterios claros como utilidad, fiabilidad, legitimidad y precisión; además que la planeación del instrumento, validación y aplicación estaría a cargo del comité de autoevaluación de la facultad. El diagnóstico de fortalezas y debilidades fue elaborado por el director de programa y presentado ante la comunidad estudiantil y docente en la reunión general de inducción de semestre. Dicho diagnóstico fue enviado por correo electrónico a todos los estudiantes y docentes.
3. Conformación del equipo cualificado de metaevaluación: El equipo de metaevaluación estuvo conformado por el decano, el director de programa de Contaduría Pública, el director de programa de Administración de empresas, un docente y dos estudiantes.
4. Definición de las preguntas de metaevaluación: el director de programa de Contaduría Pública presentó una propuesta de preguntas y la justificación de sus necesidades y méritos. Los demás integrantes las revisaron e hicieron sugerencias.
5. Acuerdo sobre las normas para evaluar el sistema de evaluación: Se acordó aplicar el instrumento de metaevaluación durante el proceso de autoevaluación, después presentar un informe preliminar e invitar a un par académico para que

visite el programa y exponga sus apreciaciones acerca de todo el proceso y luego sí elaborar el informe final para presentarlo al Consejo Nacional de Acreditación quien hará una visita y decidirá respecto a la acreditación de alta calidad del programa. Hasta el momento se ha elaborado el informe preliminar, los otros pasos están en proceso.

6. Estructuración del contrato de metaevaluación: Dentro de las asignaciones laborales de directivos y docentes se contempla la metaevaluación. Se elaboró una lista de chequeo para garantizar que se contara con los elementos necesarios para realizar el ejercicio. Esta incluyó: propósito de la metaevaluación, cliente, metaevaluadores autorizados, criterios de la metaevaluación, información requerida, procedimientos de recolección de datos, selección de los participantes, procedimientos para el análisis cualitativo y cuantitativo, permisos, restricciones, cronograma, responsables y presupuesto.
7. Recolección y revisión de información disponible pertinente: se revisaron documentos, tales como, Proyecto Educativo Bonaventuriano, plan de desarrollo, planes operativos, presupuestos, proyecto académico pedagógico, cartas de intención, artículos de revistas, informes de gestión y otros reportes.
8. Recolección de nueva información requerida: Para este estudio no se ha necesitado realizar nuevas entrevistas o buscar nueva información documental.
9. Análisis de los hallazgos y juicios acerca de los estándares seleccionados: en este estudio se analizaron los criterios de utilidad, fiabilidad, legitimidad y precisión.

10. Preparación y envío del reporte de metaevaluación: el reporte final está en proceso de elaboración; debe tener un resumen ejecutivo, un margen en cuanto a la cantidad de hojas, apéndice con los materiales más relevantes, copias y presentaciones
11. Ayuda a los clientes y otros usuarios para interpretar y aplicar los hallazgos de la metaevaluación: estos aspectos se presentan en las conclusiones y recomendaciones de este trabajo.

A continuación se representan los resultados de las encuestas aplicadas a estudiantes y docentes:

Tabla 1
Porcentaje de estudiantes que conocen del ejercicio de autoevaluación

Pregunta	Opción de Respuesta	
	Si	No
¿Tiene usted conocimiento de la autoevaluación que se realizó al programa de contaduría pública, la cual, tuvo como punto de encuentro el polideportivo de la universidad y fue realizada por parte de los estudiantes y los docentes?	92%	8%

La tabla 1 muestra el alto conocimiento por parte de los estudiantes del proceso de autoevaluación en el programa.

Tabla 2
Porcentaje de estudiantes que participaron del ejercicio de autoevaluación

Pregunta	Opción de Respuesta	
	Si	No
¿Respondió usted dicha evaluación?	92%	8%

La tabla 2 muestra igualmente la alta participación de los estudiantes en el ejercicio de autoevaluación del programa.

Tabla 3
Percepción de estudiantes sobre responsabilidad del proceso de autoevaluación

Pregunta	Población responsable			
	estudiantado	directivos	profesores	Todos por igual
¿Quién cree usted que tiene más responsabilidad frente al éxito del proceso evaluativo del programa de contaduría pública?	7.7%	10.3%	2.6%	79.4%

La tabla 3 da cuenta de la percepción por parte de los estudiantes de la responsabilidad compartida por parte de estudiantes, profesores y directivos en el proceso de autoevaluación.

Tabla 4
Ponderación por parte de estudiantes de elementos de mejoramiento

Ponderación	Elemento de mejoramiento
1	Calidad del docente
2	Semilleros de investigación
3	Participación en la revisión del proyecto pedagógico
4	Participación en eventos externos
5	Sistemas de comunicación
6	Evaluación de docentes
7	Publicidad del programa
8	Atención de los directivos
9	Material bibliográfico
10	Procesos administrativos

Tabla 5
Promedios arrojados de la metaevaluación en población estudiantil

Pregunta	Promedio
¿Cómo califica usted la metodología que se aplicó para la evaluación del programa de contaduría?	4.1
¿Respondió usted de forma objetiva la evaluación?	4.7
¿Contestó usted las preguntas de manera honesta?	4.9
¿Cómo se sintió usted al responder el instrumento de autoevaluación?	3.8
¿Cree usted que el ambiente en el que se practicó la evaluación fue de respeto, confianza, cordialidad y armonía?	4.7
¿Respondió usted la evaluación con el convencimiento de que este ejercicio contribuye con el mejoramiento y la calidad del programa de contaduría pública?	4.6
¿Cómo cree usted que estuvo el formato en el que respondió la evaluación?	3.1
¿Cree usted que el personal que realizó la supervisión de la autoevaluación se encuentra capacitado para realizar esta labor?	4.2
¿Cómo cree usted que fueron los cambios del programa de contaduría pública después de la autoevaluación?	2.8
¿Considera usted que la autoevaluación del programa de contaduría hecha por los estudiantes y docentes	4.0

contribuye con el mejoramiento continuo?	
¿Cree usted que se han tomado decisiones con base en los resultados de la evaluación hecha al programa de contaduría pública?	3.2
¿Conoce usted los resultados generales de la autoevaluación?	1.0
¿Cree usted que se le debe seguir dando continuidad a la evaluación del programa de contaduría pública de la misma manera?	4.1

A partir del ejercicio de metaevaluación se logra identificar que los estudiantes participan de forma honesta en el ejercicio de autoevaluación y con el convencimiento de que dicha actividad contribuye al mejoramiento de los procesos, tal y como se observa en la tabla 5.

Tabla 6
Porcentaje de docentes que conocen del ejercicio de autoevaluación

Pregunta	Opción de Respuesta	
	Si	No
¿Respondió usted dicha evaluación?	100%	0%

Tabla 7
Porcentaje de docentes que participaron del ejercicio de autoevaluación

Pregunta	Opción de Respuesta	
	Si	No
¿Tiene usted conocimiento de la autoevaluación que se realizó al programa de contaduría pública, la cual, tuvo como punto de encuentro el polideportivo de la universidad y fue realizada por parte de los estudiantes y los docentes?	100%	0%

Con respecto a la población docente se observa que la totalidad de docentes entrevistados conocen y participan en el ejercicio de autoevaluación (ver tablas 6 y 7).

Tabla 8
Percepción de docentes sobre responsabilidad del proceso de autoevaluación

Pregunta	Población responsable			
	estudiantado	directivos	profesores	Todos por igual
¿Quién cree usted que tiene más responsabilidad frente al éxito del proceso evaluativo del programa de contaduría pública?	0%	0%	0%	100%

Respecto a la responsabilidad del proceso de evaluación del programa, los docentes reportan que dicho proceso es compartido por estudiantes, profesores y directivos del programa, tal y como se observa en la tabla 8.

Tabla 9
Ponderación por parte de docentes de elementos de mejoramiento

Ponderación	Elemento de mejoramiento
1	Calidad del docente
2	Participación en eventos externos
3	Semilleros de investigación
4	Participación en la revisión del proyecto pedagógico
5	Sistemas de comunicación
6	Atención de los directivos
7	Procesos administrativos
8	Material bibliográfico
9	Evaluación de docentes
10	Publicidad del programa

Los resultados anteriores son similares tanto en la población de estudiantes como en la de docentes del programa de contaduría de la Universidad de San Buenaventura.

Tabla 10
Promedios arrojados de la metaevaluación en población docente

Pregunta	Promedio
¿Cómo califica usted la metodología que se aplicó para la evaluación del programa de contaduría?	4.2
¿Respondió usted de forma objetiva la evaluación?	5.0
¿Contestó usted las preguntas de manera honesta?	5.0
¿Cómo se sintió usted al responder el instrumento de autoevaluación?	4.0
¿Cree usted que el ambiente en el que se practicó la evaluación fue de respeto, confianza, cordialidad y armonía?	4.3
¿Respondió usted la evaluación con el convencimiento de que este ejercicio contribuye con el mejoramiento y la calidad del programa de contaduría pública?	4.4

¿Cómo cree usted que estuvo el formato en el que respondió la evaluación?	1.7
¿Cree usted que el personal que realizó la supervisión de la autoevaluación se encuentra capacitado para realizar esta labor?	3.8
¿Cómo cree usted que fueron los cambios del programa de contaduría pública después de la autoevaluación?	2.2
¿Considera usted que la autoevaluación del programa de contaduría hecha por los estudiantes y docentes contribuye con el mejoramiento continuo?	3.4
¿Cree usted que se han tomado decisiones con base en los resultados de la evaluación hecha al programa de contaduría pública?	3.8
¿Conoce usted los resultados generales de la autoevaluación?	2.6
¿Cree usted que se le debe seguir dando continuidad a la evaluación del programa de contaduría pública de la misma manera?	4.4

Al igual que los estudiantes los docentes consideran que el elemento de mejoramiento que más tiene peso la calidad del docente y en segundo lugar a diferencia de los estudiantes se encuentra la participación en eventos externos. Se encuentran diferencias respecto a los elementos con menor peso en esta ponderación, ya que los docentes consideran que la evaluación de docentes y la publicidad son los elementos con menor importancia, a diferencia de los estudiantes quienes les dan mayor peso (ver tablas 9 y 4)

Fortalezas, Debilidades y Propuestas De Mejoramiento

Los análisis que se presentan a continuación son interpretaciones que se realizan con base en la información obtenida de los resultados de las encuestas aplicadas a los docentes y estudiantes, así como la verificación de algunos de los documentos suministrados por la Universidad de San Buenaventura.

Se consideran fortalezas aquellos resultados que superan la calificación de 3.9, es decir que de manera equivalente corresponden a la respuesta afirmativa por parte del 78% o más de los encuestados.

Se entienden por debilidades, aquellos resultados que tienen calificación por debajo de 3.5, es decir que de manera equivalente corresponden a la respuesta negativa por parte del 30% o más de los encuestados.

Las propuestas de mejoramiento, surgen de los análisis de la percepción de los encuestados, así como de las evidencias documentales presentadas por la institución.

Se observa que algunas de las preguntas realizadas no fueron comprendidas suficientemente por los encuestados y que otras no permiten el análisis suficiente para definir propuestas de mejoramiento. Por tal razón en el apartado correspondiente a propuestas de mejoramiento, se incluyen nuevas consultas que se deben realizar a la comunidad, bien sea a través del trabajo con grupos focales o el desarrollo de talleres.

A continuación se presentan las debilidades, fortalezas y propuestas de mejoramiento, por cada factor.. Para cada uno de ellos se presenta la calificación promedio obtenida a partir del ejercicio de autoevaluación y la revisión documental.

Tabla 11
Análisis del Factor 1: Misión y Proyecto Institucional

FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO
-Los integrantes de la comunidad encuestados, se identifican con la misión de la Universidad. Consideran que el Proyecto Académico Pedagógico promueve la autonomía, el pensamiento, la actitud crítica y que además son formados con alto sentido de responsabilidad social.	- Una parte de la comunidad, cerca del 32% desconoce el contenido del Proyecto Académico Pedagógico.	-Desarrollar una estrategia para el estudio y revisión del proyecto académico pedagógico que garantice la participación de estudiantes y profesores. (Taller con estudiantes y con docentes) - Continuar con la estrategia de comunicación y diálogo académico, se deben tener en cuenta para éste factor los siguientes aspectos, el concepto de autonomía, pensamiento y actitud críticos, misión de la Universidad.

La tabla 11 da cuenta del análisis realizado al factor 1 que obtuvo una calificación promedio de 4.3

Tabla 12
Análisis del Factor 2: Estudiantes

FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO
-Los recursos físicos disponibles son suficientes para la prestación de los servicios educativos a los estudiantes del programa. -Para los estudiantes, 80% el reglamento estudiantil es pertinente, vigente y se aplica de manera adecuada.	-Los recursos de personal docente, y académicos son limitados. -Para los docentes 38% el reglamento estudiantil carece de pertinencia, vigencia y su aplicación es inadecuada.	-Se debe incentivar la utilización de los recursos de biblioteca física, virtual y la búsqueda a través de las bases de datos de la Universidad. Se deben adquirir más números de aquellos libros de mayor utilización. -Se requiere consultar con la comunidad cuál es el número de docentes óptimo por salón de clases; además de hacer comparativos con otras Universidades que tengan condiciones similares. -Promover una jornada para el diálogo con docentes, puede ser con un grupo focal, acerca del reglamento estudiantil. -Se requiere consultar con la comunidad sobre el tema de requisitos de permanencia y graduación, con el fin de definir de manera concreta la propuesta de mejoramiento.

La tabla 12 da cuenta del análisis realizado al factor 2 que obtuvo una calificación promedio de 3.7

La tabla 13 presenta el análisis del factor 3, en el que no se identificaron fortalezas. Se proponen acciones de mejoramiento puntuales encaminadas a construir un concepto de calidad, con variables e indicadores precisos del desempeño

docente, que permitan que los estudiantes valoren y dimensionen el recurso docente del programa. El factor obtuvo una calificación promedio de 3.5

Tabla 13
Análisis del Factor 3: Profesores

FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO
- No se identifican.	-Cerca del 34% de la población piensa que los mecanismos y criterios de evaluación de docentes por parte de los estudiantes no son objetivos, no tienen criterios de equidad y son inadecuados. - Para los estudiantes, 33% la calidad de los docentes vinculados al programa no es adecuada, el número de docentes y el tiempo de dedicación es insuficiente. Para los docentes, 28%, el tiempo de dedicación al programa no es suficiente. - Para el 26%, de los encuestados, los materiales elaborados por los docentes del programa no son pertinentes, no favorecen el aprendizaje y no son de calidad.	-Elaborar una guía explicativa de la encuesta de docentes. Publicar los mejores resultados de las evaluaciones de cada semestre. Realizar un taller con estudiantes y docentes, que permita encontrar criterios de evaluación que sean claros, precisos y de aceptación por parte de la comunidad. Realizar un taller con estudiantes para construir un concepto de calidad, variables e indicadores del desempeño docente. Promover la interacción de docentes con las comunidades académicas. Divulgar los eventos en los cuales participan los docentes. -Elaborar un procedimiento para la preparación, revisión y divulgación del material de apoyo elaborado por los docentes; así como un plan de incentivos y reconocimientos.

La tabla 14 presenta el análisis del factor 4 referente a los procesos académicos, factor bastante complejo en su análisis como se observa en la tabla. Este factor obtuvo una calificación promedio de 3.6

Tabla 14
Análisis del Factor 4: Procesos académicos

FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO
- El plan de estudios del programa de Contaduría Pública promueve la formación de valores, contribuye con el desarrollo de competencias profesionales y disciplinares. - Para los docentes, el plan de estudios del programa permite la participación estudiantil en la selección de las materias que se van a cursar, facilita la selección de horarios, la doble titulación y la transferencia a los otros programas de la Facultad. - El ciclo básico de I a IV semestre (materias compartidas con los otros dos programas) contribuye con la formación interdisciplinaria Para los docentes, 78%, las estrategias pedagógicas (foros, seminarios, trabajos en grupo, mesas redondas, visitas empresariales, aula	- Para los estudiantes, 34%, el plan de estudios del programa no permite la participación estudiantil en la selección de las materias que se van a cursar, no facilita la selección de horarios, ni la doble titulación ni la transferencia a los otros programas de la Facultad. - El 30% de los encuestados, piensa que la estructura del plan de estudios no plantea la problematización de los ámbitos empresariales ni el desarrollo del pensamiento crítico frente a estas realidades. - Para los estudiantes, 30%, las estrategias pedagógicas (foros, seminarios, trabajos en grupo, mesas redondas, visitas empresariales, aula virtual, conferencias, clase magistral) utilizadas por los docentes para desarrollar los contenidos no son adecuadas. - Para el 30%, el resultado de las evaluaciones de docentes no contribuye con el mejoramiento del programa. - Para el 34%, el programa no tiene estrategias para	- Socializar con estudiantes, la propuesta de doble titulación, la propuesta de horarios y los mecanismos de transferencia. - Adicionar al plan de estudios una propuesta de problematización empresarial y el desarrollo del pensamiento crítico frente a la realidad empresarial. - Crear un espacio para el diálogo entre docentes y estudiantes, donde se identifiquen las mejores estrategias pedagógicas y aquellas que no generan valor agregado. - Consultar con los docentes cuáles consideran que son incentivos adecuados para la investigación, con el fin de

Continuación Tabla 14

FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO
virtual, conferencias, clase magistral) utilizadas por los docentes para desarrollar los contenidos son adecuadas. - Los recursos informáticos (equipos, software, servidores, plataformas, etc.) y de comunicaciones (Wi Fi, página web, correo electrónico, etc.) existentes en la universidad responden a las necesidades del programa, son suficientes y están actualizados. Para los docentes, 84%, la cantidad y calidad de los medios audiovisuales, talleres, laboratorios, etc., para el apoyo al programa es suficiente y se utiliza con frecuencia	incentivar la investigación de los estudiantes. (Semilleros de investigación, trabajos de grado) - Según los encuestados, 33%, el programa no brinda apoyo a la investigación que realizan sus docentes y estudiantes. - El 40%, piensan que los docentes no reciben capacitación en investigación de manera permanente. - El 40%, consideran que el material bibliográfico de apoyo al programa, no es suficiente ni es actualizado. - Para los estudiantes, 30%, la cantidad y calidad de los medios audiovisuales, talleres, laboratorios, etc., para el apoyo al programa no es suficiente y no se utiliza con frecuencia.	definir con mayor precisión la propuesta de mejoramiento. - Exigir informes a los docentes sobre el nivel de utilización de recursos bibliográficos y las necesidades de adquisición de nuevos libros. -Evaluar el espacio denominado “franja integradora” y su pertinencia para la formación permanente de docentes en investigación.

La tabla 15 muestra el análisis del factor 5, Bienestar Universitario al cual tampoco se le identifican fortalezas y básicamente se identifica que aunque ofrecen actividades, los horarios en los que son programas no son flexibles y esto hace que no sea percibido positivamente, obteniendo un promedio de 2.9

Tabla 15
Análisis del Factor5: Bienestar Universitario

FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO
	Los horarios que ofrece bienestar para sus actividades no son flexibles ni se adecuan a las demás actividades académicas de los estudiantes y docentes	Se debe acordar con la comunidad el establecimiento de horarios para el desarrollo de actividades de bienestar, que promueva la participación activa de una buena proporción de integrantes del programa.

La tabla 16 muestra el análisis del factor 6. *Organización, administración y gestión del programa*, en la cual se evidencia que se perciben fallas en los procesos de gestión del programa, específicamente en los procesos de inscripción de asignaturas, tramites y atención a estudiantes, también se evidencia que la demora en la solución de las solicitudes es un factor que afecta la evaluación de este factor; obtiene un promedio de 3.3.

La tabla 17 da cuenta del factor 7, correspondiente a egresados, en el cual no se identifican fortalezas, obteniendo un promedio de 2.6. Al observar la tabla es clara la necesidad de socializar información referente a este aspecto-

Tabla 16
Análisis del Factor 6: Organización, administración y gestión

FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO
-La información suministrada en la promoción del programa es cierta.	-Los procesos y estructura administrativa del programa no promueven la investigación. -Los procesos y estructura administrativa del programa no facilitan las acciones de proyección social. -Los procesos y estructura administrativa del programa no generan condiciones adecuadas para la docencia. -Las condiciones administrativas del programa no contribuyen con el ejercicio de la labor académica. Los procesos administrativos del programa (inscripciones, adiciones y cancelaciones, cambios de grupo, trámites, atención a estudiantes, etc.) no son fáciles de realizar. -Las respuestas obtenidas del programa a las solicitudes efectuadas no son oportunas. -La atención que brinda el personal administrativo del programa no es eficiente ni oportuna. -Los directivos del programa no ofrecen orientación académica de manera clara. -La información suministrada en la promoción del programa no es completa.	-Socializar con docentes y estudiantes la estructura organizacional de la facultad y los procedimientos. -Realizar una consulta con estudiantes donde se identifiquen los aspectos administrativos más significativos que se deben mejorar y sus propuestas de mejoramiento.

Tabla 17
Análisis del Factor 7: Egresados e Impacto sobre el medio

FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO
No se identifican.	Según los encuestados, 56%, el programa de contaduría de la USB no tiene buena aceptación en el entorno. Para el 40%, los egresados del programa de contaduría no son reconocidos en el medio laboral.	-Se debe continuar con el proceso de actualización de bases de datos de egresados y socializar nuevamente, con docentes y estudiantes los resultados. -Cuando el programa realice las actividades de consulta a egresados y empleadores, previstas, se podrán determinar nuevas propuestas de mejoramiento.

La tabla 18 muestra la evaluación positiva del factor 8, correspondiente a recursos físicos y financieros, evidenciado en una calificación promedio de 4.6.

Tabla 18
Análisis del Factor 8: Recursos Físicos y financieros

FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO
-Los salones asignados al programa son de fácil acceso, diseño adecuado y facilitan el aprendizaje. -La biblioteca cuenta con instalaciones adecuadas	-No se identifican.	

Finalmente se presenta la metaevaluación de estudiantes y docentes. En la tabla 19 se presenta el análisis de la población estudiantil. Es evidente que para los estudiantes los aspectos a mejorar son: Calidad de los docentes, semilleros de investigación, participación en el mejoramiento del proyecto pedagógico, participación en actividades extracurriculares externas y sistemas de comunicación.

Tabla 19
Metaevaluación de estudiantes

FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO
<p>La metodología que se aplicó para la evaluación del programa.</p> <p>La objetividad, honestidad y el agrado con que fue respondida la encuesta.</p> <p>El ambiente de respeto, confianza, cordialidad y armonía que se generó durante el ejercicio.</p> <p>Los estudiantes y docentes le creen al ejercicio de autoevaluación como contribución para el mejoramiento continuo.</p> <p>Estudiantes consideran que la responsabilidad del proceso de autoevaluación es de todos por igual.</p> <p>La supervisión del ejercicio.</p> <p>La forma como se realizó el ejercicio de autoevaluación.</p>	<p>El cuestionario es muy extenso.</p> <p>Los estudiantes no creen que se hayan tomado decisiones con base en los resultados de la evaluación.</p> <p>Los estudiantes no conocen los resultados generales de la autoevaluación.</p>	<p>Realizar cambios para el mejoramiento con mayor rapidez.</p> <p>Los cinco aspectos más importantes para mejorar según los encuestados son: Calidad de los docentes, semilleros de investigación, participación en el mejoramiento del proyecto pedagógico, participación en actividades extracurriculares externas que afiancen el conocimiento y sistemas de Comunicación.</p>

Mientras que para los docentes la calidad del docente, la participación en actividades extracurriculares externas que afiancen el conocimiento, los semilleros de investigación, la participación en el mejoramiento del proyecto pedagógico y el mejoramiento de los sistemas de comunicación son elementos a mejorar (ver tabla 20).

Como complemento a las encuestas realizadas, de acuerdo con las entrevistas y la información documental encontrada, se identifican los siguientes resultados del programa de Contaduría:

Los docentes reciben inducción y cuentan con espacios para la reflexión sobre el significado y aplicación del Proyecto educativo, y también para la formación e intercambio de prácticas pedagógicas.

La reflexión sobre los principios orientadores, como la autonomía y la contextualización del saber ha permitido que los docentes promuevan el trabajo independiente para la búsqueda de otras perspectivas frente a la realidad

Tabla 20
Metaevaluación de docentes

FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO
<p>La metodología que se aplicó para la evaluación del programa.</p> <p>La objetividad, honestidad y el agrado con que fue respondida la encuesta.</p> <p>El ambiente de respeto, confianza, cordialidad y armonía que se generó durante el ejercicio.</p> <p>Los docentes le creen al ejercicio de autoevaluación como contribución para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo.</p> <p>Los profesores consideran que la responsabilidad del proceso de autoevaluación es de todos por igual.</p> <p>La supervisión del ejercicio</p> <p>La forma como se realizó el ejercicio de autoevaluación.</p>	<p>El cuestionario es muy extenso.</p> <p>Los docentes no creen que se hayan realizado cambios ni tomado decisiones con base en los resultados de la evaluación.</p> <p>Conocimiento acerca de los resultados generales de la autoevaluación.</p>	<p>Realizar cambios para el mejoramiento con mayor rapidez.</p> <p>Los cinco aspectos más significativos para mejorar según los encuestados son: Calidad del docente, participación en actividades extracurriculares externas que afiancen el conocimiento, semilleros de investigación, participación en el mejoramiento del proyecto pedagógico y sistemas de Comunicación.</p>

Los contenidos de las asignaturas son concertados con los estudiantes. Los planes de trabajo incluyen elementos adicionales como las competencias o desarrollos, los aportes a la formación investigativa y el empleo de factores dominantes: lectura y escritura, manejo de tecnologías, formación humanística y uso del inglés.

El modelo pedagógico actual conllevó a un nuevo diseño curricular donde los ejes transversales fundamentales corresponden a la formación investigativa y la

formación humanística. Esto ha implicado la creación de grupos de investigación, semilleros de investigación y la creación y puesta en práctica de experiencias de reflexión y crítica por cada semestre.

La mayoría de los docentes de la Facultad son de tiempo completo; en la época que se realizó el estudio no había ninguno y la mayoría eran contratados por horas.

Los computadores se utilizaban con el propósito de aprender a elaborar trabajos en procesadores de palabras y hojas de Excel. Ahora se requieren para la búsqueda de información de múltiples fuentes, para el aprendizaje virtual y el manejo de paquetes especializados.

Ahora los estudiantes realizan propuestas innovadoras que se reflejan en los ejercicios de socialización de experiencias de formación investigativa, la participación en semilleros, los diferentes comités de la Facultad y en los eventos estudiantiles propuestos por las universidades.

Aunque existe el espacio de la estrategia integradora, se requiere que los docentes promuevan por iniciativa propia, la creación de otros espacios. Aún esperan que la administración los convoque.

Análisis de fiabilidad de la encuesta de autoevaluación aplicada a docentes y estudiantes del programa de Contaduría

Como se mencionó en el apartado de método, el comité de autoevaluación, mejoramiento continuo y acreditación elaboró la encuesta de autoevaluación para estudiantes y docentes que se puede apreciar en el Apéndice A y B respectivamente.

Se considera importante mostrar la evidencia de confiabilidad de este instrumento dado que a partir de éste se recogieron los resultados presentados

anteriormente. Antes de mostrar dicha evidencia es importante aclarar cómo fue conceptualizada la confiabilidad de los instrumentos en este trabajo de investigación.

La confiabilidad de un instrumento, se entiende como la proporción que indica la razón entre la varianza de la puntuación verdadera y la varianza total, entre mayor es la proporción de la varianza total atribuida a la varianza verdadera, la prueba es más confiable (Cohen y Swerdlik, 2001). De manera más sencilla la confiabilidad es entendida como el grado de precisión o exactitud de una medida, evidenciado al aplicar repetidamente el instrumento al mismo sujeto u objeto arrojando iguales resultados, garantizando de esta forma un control del error de medición (Cohen & Swerdlik, 2001), una medida es confiable cuando el error de medición al azar es pequeño (Nunnally & Bernstein, 1995),

La falta de fiabilidad en las puntuaciones de una prueba es producto de errores aleatorios no sometidos a control y no predecibles, estas fuentes de varianza de error incluyen: la construcción misma de la prueba, la administración, la calificación y la interpretación de la prueba; entre mayor sea la confiabilidad menos susceptibles serán los resultados a los cambios fortuitos en la condición cotidiana de los examinados o en el entorno que se aplica la prueba.

Existen varios métodos para estimar la confiabilidad de una prueba, y se podrían diferenciar dos enfoques: aquellos que observan el nivel de replicabilidad a través de los métodos test-retest o de doble aplicación (métodos externos) y los que evalúan el grado de homogeneidad de la prueba a través del análisis de consistencia interna y de división por mitades (métodos internos).

La unidad de autoevaluación y calidad de la universidad de San Buenaventura realiza el análisis de confiabilidad a partir del grado de homogeneidad de los ítems entre si, es decir a partir del análisis de consistencia interna.

El análisis de consistencia interna se puede definir como la confiabilidad basada en la correlación promedio entre reactivos dentro de una prueba. Consistencia entre reactivos es un término que se refiere al grado de correlación entre todos los reactivos en una misma escala. Una medida de consistencia entre reactivos se calcula a partir de una sola aplicación de una forma única de una prueba (Cohen & Swerdlik, 2001).

Si una prueba es homogénea en sus reactivos, es decir, si es uniforme desde un punto de vista funcional de principio a fin es debido a que está diseñada para medir un factor, una capacidad o un rasgo y por lo tanto sería razonable esperar un alto grado de consistencia interna. Si la prueba tiene reactivos heterogéneos, la confiabilidad o análisis de consistencia interna será baja, pero si los reactivos son homogéneos la confiabilidad será alta (Cohen & Swerdlik, 2001).

La confiabilidad a partir del análisis de consistencia interna se calculó con el coeficiente Alpha de Cronbach y se tomó como criterio los valores propuestos por Guilford (1988): alta confiabilidad (> o igual 0.70); confiabilidad moderada (0.40 - 0.69) y baja confiabilidad (0.20 - 0.39).

Tabla 21
Consistencia interna: Método Alfa de Cronbach de la encuesta aplicada a estudiantes y docentes

	Alpha
Encuesta	,0.97
Estudiantes	

Nota. ** Nivel de significancia 0.01

La tabla 21 da cuenta del alto grado de homogeneidad de los ítems del instrumento, lo que se traduce en evidencia de confiabilidad.

Se presenta igualmente el análisis de consistencia por factores. La tabla 22 muestra el factor 1. Este factor consta de 5 ítems y se observan valores de alpha superiores a 0.69 en todos los ítems. El alpha del factor entre sí fue de 0.7356. Se observa igualmente que todos los ítems aportan a la homogeneidad del factor (alpha si el ítem es eliminado).

Tabla 22
Consistencia interna ítems del factor 1: Método Alfa de Cronbach

Ítem	Media de la escala si el ítem es borrado	Varianza de la escala si el ítem es eliminado	Correlación del ítem con la correlación total	Alpha si el ítem es eliminado
ITEM1	16,1375	7,3859	,4269	,7173
ITEM2	16,5625	5,5910	,5811	,6552
ITEM3	16,5625	5,9707	,6557	,6305
ITEM4	16,3375	6,7328	,4906	,6936
ITEM5	17,1500	6,1544	,3945	,7424

Nota. ** Nivel de significancia 0.01

La tabla 23 muestra el factor 2. Este factor consta de 11 ítems y se observan valores de alpha superiores a 0.58 en todos los ítems. El alpha del factor entre sí fue de 0.6488.

Tabla 23
Consistencia interna ítems del factor 2: Método Alfa de Cronbach

Ítem	Media de la escala si el ítem es borrado	Varianza de la escala si el ítem es eliminado	Correlación del ítem con la correlación total	Alpha si el ítem es eliminado
ITEM6	40,1410	25,9149	,3555	,6162
ITEM7	40,1026	27,3660	,2789	,6309
ITEM8	39,9103	27,6672	,2853	,6304
ITEM9	40,5641	24,4829	,5109	,5857
ITEM10	40,4231	27,4161	,1511	,6598
ITEM11	40,6282	25,2756	,3188	,6238
ITEM12	39,8718	27,6197	,3332	,6247
ITEM13	40,0256	27,9214	,1888	,6464
ITEM14	40,0641	27,1257	,3204	,6244
ITEM15	40,1410	24,9539	,5410	,5855
ITEM16	40,8205	25,5258	,2009	,6598

La tabla 24 muestra el factor 3. Este factor consta de 10 ítems y se observan valores de alpha superiores a 0.77 en todos los ítems. El alpha del factor entre sí fue de 0.8106.

Tabla 24
Consistencia interna ítems del factor 3: Método Alfa de Cronbach

Ítem	Media de la escala si el ítem es borrado	Varianza de la escala si el ítem es eliminado	Correlación del ítem con la correlación total	Alpha si el ítem es eliminado
ITEM17	36,2603	27,3063	,4886	,7935
ITEM18	36,1644	27,2226	,5533	,7869
ITEM19	36,1644	28,8893	,2679	,8205
ITEM20	36,2055	27,7766	,5440	,7889
ITEM21	36,3014	27,1301	,4246	,8022
ITEM22	36,3836	25,9064	,7013	,7707
ITEM23	36,6301	25,2085	,4384	,8087
ITEM24	36,1507	27,8798	,5216	,7909
ITEM25	35,9589	27,9011	,6601	,7823
ITEM26	36,1233	28,6374	,5581	,7907

Nota. ** Nivel de significancia 0.01

Tabla 25
Consistencia interna ítems del factor4: Método Alfa de Cronbach

Ítem	Media de la escala si el ítem es borrado	Varianza de la escala si el ítem es eliminado	Correlación del ítem con la correlación total	Alpha si el ítem es eliminado
ITEM27	113,6122	243,9923	,3845	,9001
ITEM28	113,9388	241,8503	,4514	,8991
ITEM29	114,0204	232,4787	,7649	,8941
ITEM30	114,0204	233,9787	,7286	,8948
ITEM31	114,9184	236,2432	,4889	,8983
ITEM32	114,6531	230,2313	,6029	,8959
ITEM33	114,5306	227,7126	,6031	,8959
ITEM34	114,3265	229,8495	,5691	,8967
ITEM35	114,1224	242,1514	,2982	,9022
ITEM36	114,2041	235,7491	,4726	,8987
ITEM37	114,0612	238,6837	,4065	,9000
ITEM38	114,1837	236,6531	,5926	,8968
ITEM39	114,2245	236,8444	,5218	,8978
ITEM40	113,9592	241,2483	,6088	,8977
ITEM41	114,0612	241,3087	,4948	,8986
ITEM42	114,3469	237,8980	,3839	,9007
ITEM43	114,2449	242,9388	,2902	,9022
ITEM44	114,1429	237,7083	,5528	,8974
ITEM45	114,0816	241,1182	,4495	,8991
ITEM46	114,8367	226,6811	,5804	,8965
ITEM47	114,6122	245,0757	,1952	,9048
ITEM48	114,0000	249,8333	,2187	,9021
ITEM49	114,5510	233,7942	,5126	,8979
ITEM50	113,7551	241,9388	,4599	,8990
ITEM51	113,6735	242,6828	,4922	,8988

Continuación tabla 25

Ítem	Media de la escala si el ítem es borrado	Varianza de la escala si el ítem es eliminado	Correlación del ítem con la correlación total	Alpha si el ítem es eliminado
ITEM53	114,2449	248,8971	,1659	,9035
ITEM54	113,7551	242,2721	,4799	,8989
ITEM80	114,1837	234,1114	,5411	,8973
ITEM81	114,1633	236,3895	,4693	,8987

Nota. ** Nivel de significancia 0.01

La tabla 25 muestra el factor 4. Este factor consta de 30 ítems y se observan valores de alpha superiores a 0.89 en todos los ítems. El alpha del factor entre sí fue de 0.9019.

Tabla 26

Consistencia interna ítems del factor 5: Método Alfa de Cronbach

Item	Media de la escala si el ítem es borrado	Varianza de la escala si el ítem es eliminado	Correlación del ítem con la correlación total	Alpha si el ítem es eliminado
ITEM55	16,2162	33,3499	,5424	,8800
ITEM56	16,7568	31,0633	,7192	,8513
ITEM57	16,4324	28,5776	,8316	,8303
ITEM58	16,3784	28,7864	,8236	,8319
ITEM59	16,8378	32,1377	,6905	,8566
ITEM60	15,8919	33,7416	,5126	,8847

Nota. ** Nivel de significancia 0.01

La tabla 26 muestra el factor 5. Este factor consta de 6 ítems y se observan valores de alpha superiores a 0.83 en todos los ítems. El alpha del factor entre sí fue de 0.8780.

La tabla 27 muestra el factor 6. Este factor consta de 14 ítems y se observan valores de alpha superiores a 0.93 en todos los ítems. El alpha del factor entre sí fue de 0.9424.

La tabla 28 muestra el factor 7. Este factor consta de 2 ítems, el alpha del factor entre sí fue de 0.6515.

La tabla 29 muestra el factor 8. Este factor consta de 2 ítems, el alpha del factor entre sí fue de 0.5942.

Tabla 27
Consistencia interna ítems del factor 6: Método Alfa de Cronbach

Item	Media de la escala si el ítem es borrado	Varianza de la escala si el ítem es eliminado	Correlación del ítem con la correlación total	Alpha si el ítem es eliminado
ITEM61	49,1200	121,6100	,8943	,9328
ITEM62	49,0000	128,6667	,7564	,9373
ITEM63	49,1600	124,1400	,8077	,9354
ITEM64	49,3200	125,4767	,7036	,9386
ITEM65	50,1600	124,2233	,5440	,9472
ITEM66	49,4000	130,1667	,5083	,9448
ITEM67	49,4800	127,7600	,7462	,9373
ITEM68	49,2400	125,7733	,7761	,9364
ITEM69	49,2800	128,3767	,7435	,9375
ITEM70	49,2800	125,2933	,8835	,9339
ITEM71	49,2800	127,7100	,7734	,9367
ITEM72	48,8400	131,3067	,7202	,9385
ITEM73	49,0400	128,1233	,8382	,9356
ITEM74	48,9200	136,2433	,5283	,9426

Nota. ** Nivel de significancia 0.01

Tabla 28
Consistencia interna ítems del factor 7: Método Alfa de Cronbach

Item	Media de la escala si el ítem es borrado	Varianza de la escala si el ítem es eliminado	Correlación del ítem con la correlación total	Alpha si el ítem es eliminado
ITEM75	3,4231	1,8317	,5011	
ITEM76	3,8590	1,1357	,5011	

Nota. ** Nivel de significancia 0.01

Tabla 29
Consistencia interna ítems del factor 8: Método Alfa de Cronbach

Item	Media de la escala si el ítem es borrado	Varianza de la escala si el ítem es eliminado	Correlación del ítem con la correlación total	Alpha si el ítem es eliminado
ITEM77	4,4935	,6217	,4261	
ITEM78	4,4026	,4805	,4261	

Nota. ** Nivel de significancia 0.01

DISCUSIÓN

La evaluación orientada a la toma de decisiones suministra información para que determinadas personas dentro de la organización, puedan tomar decisiones.

La mayor parte de los integrantes de la comunidad, se identifican con la misión de la Universidad, consideran que el Proyecto Académico Pedagógico promueve la autonomía, el pensamiento, la actitud crítica y que además son formados con alto sentido de responsabilidad social, no obstante, para reforzar este reconocimiento, es necesario desarrollar una estrategia para el estudio, revisar que el proyecto académico pedagógico garantice la participación de estudiantes y profesores y finalmente continuar con la estrategia de comunicación y diálogo académico.

Los recursos físicos disponibles son suficientes para la prestación de los servicios educativos a los estudiantes del programa, asimismo, se dice que para los estudiantes, el reglamento estudiantil es pertinente, vigente y se aplica de manera adecuada. Sin embargo, también se manifiesta que los recursos de personal docente, y académicos son limitados y que para los docentes, el reglamento estudiantil carece de pertinencia, vigencia y su aplicación es inadecuada. Además se considera incentivar la utilización de los recursos de biblioteca, adquirir más números de aquellos libros de mayor utilización, consultar con la comunidad cuál es el número de docentes óptimo por salón de clases, promover una jornada para el diálogo con docentes y consultar con la comunidad sobre el tema de requisitos de permanencia y graduación.

Aunque el plan de estudios del programa de Contaduría Pública posee fortalezas como la promoción en valores, la contribución con el desarrollo de

competencias profesionales y disciplinares y el desarrollo de la participación estudiantil, también es cierto que los estudiantes perciben debilidades, tales como, que las estrategias pedagógicas utilizadas por los docentes para desarrollar los contenidos no son adecuadas, que el resultado de las evaluaciones de docentes no contribuye con el mejoramiento del programa, que el programa no tiene estrategias para incentivar la investigación de los estudiantes, entre otras. Por lo cual, se plantea como herramientas hacia el mejoramiento que se socialice con estudiantes el propósito de adicionar al plan de estudios una propuesta de problematización empresarial, crear un espacio para el diálogo entre docentes y estudiantes y consultar con los docentes cuáles consideran que son incentivos adecuados para la investigación, con el fin de definir con mayor precisión la propuesta de mejoramiento.

La debilidad más evidente del Bienestar institucional es la inflexibilidad en los horarios para sus actividades y la falta de adecuación frente a las demás actividades académicas de los estudiantes y docentes, razón por la cual, se debe acordar con la comunidad el establecimiento de horarios para el desarrollo de actividades de bienestar, que promueva la participación activa de una buena proporción de integrantes del programa.

Los procesos y estructura administrativa del programa no promueven factores como la investigación, las acciones de proyección social, la generación de condiciones adecuadas para la docencia, el ejercicio de la labor académica, la facilidad, la oportuna respuesta a las solicitudes efectuadas, la atención eficiente, la claridad en la orientación académica y tampoco en cuanto a la información completa sobre el programa, lo cual, hace que se deba socializar con docentes y estudiantes la

estructura organizacional de la facultad, y a su vez, realizar una consulta con estudiantes donde se identifiquen los aspectos administrativos más significativos que se deben mejorar y sus posteriores propuestas.

Para saber si los egresados del Programa de Contaduría son reconocidos en el medio laboral, es necesario continuar con el proceso de actualización de bases de datos de egresados y socializar nuevamente, con docentes y estudiantes los resultados, así como también, nuevas actividades de consulta a egresados y empleadores, en donde, se podrán determinar nuevas propuestas de mejoramiento.

Los recursos físicos y financieros son de gran aprecio para los estudiantes dado que se encuentran en óptimas condiciones.

Los docentes de la Universidad de San Buenaventura reciben una inducción y cuentan con espacios para la reflexión sobre el significado y aplicación del Proyecto educativo, y también para la formación e intercambio de prácticas pedagógicas.

La creación de un espacio pedagógico para los docentes denominado *franja integradora* ha permitido a los docentes compartir sus conocimientos, creencias y habilidades de formación investigativa

La reflexión sobre los principios orientadores, como la autonomía, la contextualización del saber, el trabajo en equipo y la responsabilidad social, ha permitido que los docentes promuevan el trabajo independiente para la búsqueda de otras perspectivas frente a la realidad

Los contenidos de las asignaturas son concertados con los estudiantes. Los planes de trabajo incluyen elementos adicionales como las competencias o desarrollos, los aportes a la formación investigativa y el empleo de factores

dominantes: lectura y escritura, manejo de tecnologías, formación humanística y uso del inglés.

El modelo pedagógico actual conllevó a un nuevo diseño curricular donde los ejes transversales fundamentales corresponden a la formación investigativa y la formación humanística.

En el proceso metaevaluativo se percibe que, los instrumentos aplicados tienen una alta consistencia interna, en cada uno de los factores excepto una consistencia moderada en el factor recursos físicos y financieros. Aunque existió alta participación de los estudiantes en el ejercicio de autoevaluación, aún se deben proponer acciones de mejoramiento. La comunidad estudiantil, docente y directiva es consciente de su responsabilidad frente al proceso y responden con honestidad los instrumentos siempre y cuando no sean tan extensos y tengan el tiempo necesario para su realización. Se debe dar prioridad al mejoramiento en la calidad docente, promoviendo aún más la oferta de cursos y diplomados y la formación en maestrías y doctorados. El otro aspecto prioritario de mejoramiento es la participación en eventos académicos externos, con el fin de comprender mejor las necesidades de formación y como estrategia para mejorar la competitividad y calidad profesional.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En esta tesis se realizó un análisis de fortalezas y debilidades, se propusieron acciones de mejoramiento y se desarrolló un ejercicio de metaevaluación el cual permitió identificar el nivel de efectividad de la autoevaluación del programa de Contaduría Pública de la Universidad de San Buenaventura sede Bogotá, para facilitar la toma de decisiones enfocadas al mejoramiento de la calidad del programa.

Al analizar las dimensiones de la evaluación según Valenzuela (2004) este estudio privilegió la dimensión práctica sobre la teórica, la holística sobre la atomista y la cualitativa sobre la cuantitativa.

Para la fundamentación teórica se revisó la gestión del cambio educativo, para la comprensión de la importancia del proceso evaluativo como generador del cambio en las instituciones. Además se analizaron teorías acerca del desarrollo organizacional, para verificar a través de la evaluación, el grado de éxito que tiene la institución en el proceso de desarrollo organizacional. Por último se estudió la teoría de sistemas; a través de ésta se concibió la autoevaluación como un sistema y la metaevaluación como un subsistema del sistema de autoevaluación que funciona en paralelo dentro de la Universidad de San Buenaventura.

Se percibe cómo se gestiona el cambio a través de la interacción entre directivos, docentes, administrativos y estudiantes. Los documentos de lineamientos, la planeación estratégica a través de proyectos y las actas de los comités de la facultad dan cuenta de la gestión del cambio. Ahora lo que se requiere es completar el círculo de participación a través de la metaevaluación.

Se propone que el programa incorpore dentro del proceso la evaluación de la gestión de los comités, la construcción de indicadores y que el ejercicio metaevaluativo contribuya con el mejoramiento en el proceso de toma de decisiones del programa.

Los resultados permiten conocer los avances del desarrollo organizacional de la institución en el programa de Contaduría, cabe resaltar, el aumento en la eficiencia y cualificación de sus integrantes, el compromiso y el direccionamiento de la comunidad hacia el mejoramiento de la calidad.

Se nota la realización de un cambio calificado Fullan (1997, citado por Stufflebeam, 1995) y en paralelo aparecen cambios impuestos, donde se observa que algunos actores de la comunidad aún no comprenden el significado del cambio. Se trata de una organización que aprende más rápidamente con apoyo en la evaluación.

Se propone que la institución realice nuevas y permanentes acciones formativas encaminadas hacia la autonomía con el fin de que los integrantes del programa mejoren su desempeño por iniciativa propia. Una forma de promover la autonomía y generar el cambio es a través del desarrollo de las cinco disciplinas orientadas por Senge (2003) y el uso de estrategias pedagógicas constructivistas que tengan en cuenta el contexto, tales como el aprendizaje por descubrimiento, el aprendizaje basado en problemas, el aprendizaje comprometido, el aprendizaje colaborativo y el aprendizaje situado.

La organización debe estructurar planes de mejoramiento. El estudio apenas muestra la existencia de acciones de mejoramiento. Los planes deben incluir objetivos, estrategias, metas, actividades, recursos, responsables y formas de

ejecución para dos líneas fundamentales, calidad docente y gestión curricular. Estas líneas corresponden a las prioridades de mejoramiento encontradas en este estudio.

El programa debe proponer acciones permanentes de comunicación y estudio del entorno a través de los egresados, empleadores y organizaciones con el fin de retroalimentar el proceso de mejoramiento continuo de la calidad.

El hecho de que la comunidad considere el proceso de autoevaluación como responsabilidad de todos por igual denota la acción democrática pluralista y participativa. Esto concuerda con el pensamiento de Cronbach, donde la acción política juega un papel importante para la discusión sobre aquello que se quiere realizar para mejorar.

La Universidad de San Buenaventura tiene un sistema de evaluación abierta que contiene las partes mencionadas por Bertalanffy (1986). Estas son: entradas, procesos, salidas y retroalimentación. Aunque el sistema incorpora tanto la acción de egresados y el entorno, así como la metaevaluación, se recomienda la aplicación de estrategias concretas y permanentes para el logro de la eficiencia y efectividad de estos dos aspectos.

El proceso de evaluación sistemático del programa ha contribuido con los cambios generados en la estructura organizativa del programa a través de comités y con la creación de acciones de mejoramiento. Se observa por lo tanto una acción positiva en cuanto al diseño organizacional comentado por Mintzberg et al.(1997). Lo mismo ocurre respecto a Bennis (1973) donde se perciben cambios en actitudes y valores de las personas.

Al sintetizar los resultados del ejercicio de autoevaluación del programa de Contaduría Pública de la Universidad de San Buenaventura, se observa que los

integrantes de la comunidad se identifican y comparten la misión y la visión. La Universidad tiene recursos físicos suficientes, de fácil acceso y diseño adecuado para la prestación de servicios educativos, el plan de estudios promueve la formación en valores, la participación y la interdisciplinariedad. Las estrategias pedagógicas utilizadas por los docentes son adecuadas. Los recursos informáticos y equipos son suficientes y se utilizan con frecuencia. De otro lado, se debe fortalecer el conocimiento del proyecto pedagógico del programa, los recursos de personal docente, la problematización de los ámbitos empresariales, las estrategias para incentivar la formación investigativa, la capacitación de los docentes, la actualización del material bibliográfico, los horarios para las actividades de bienestar, los procesos administrativos del programa y el estudio del entorno.

La síntesis de los resultados del ejercicio de metaevaluación permite observar que la metodología que se aplicó para realizar el ejercicio de autoevaluación fue adecuada. Los entrevistados respondieron la encuesta con objetividad, honestidad y agrado dentro de un ambiente de respeto, confianza, cordialidad y armonía. La comunidad confía en que los resultados del ejercicio de autoevaluación contribuyen con el mejoramiento continuo del programa y además considera que la responsabilidad del proceso de autoevaluación es de todos.

De otro lado, se observa la necesidad de fortalecer, el diseño de cuestionarios menos extensos para garantizar mayor confiabilidad. La toma de decisiones debe ser más rápida y oportuna, así como la divulgación de resultados.

Las prioridades de mejoramiento sobre las cuales se deben realizar planes concretos son: la calidad de los docentes, la participación en actividades académicas externas que afiancen el conocimiento, los semilleros de investigación, la

divulgación y participación en el mejoramiento del proyecto pedagógico, los sistemas de comunicación, la vinculación de los egresados, empleadores, empresas y comunidades del entorno, al proceso de evaluación del programa.

En cuanto a la calidad de los docentes se sugiere de acuerdo con Millán et al. (2001): valorar a los profesores en cuanto a sus conocimientos, habilidades, creatividad y motivación; comprometerse con ellos, otorgarles reconocimientos, brindarles oportunidades de desarrollo y crecimiento dentro de la institución, compartir el conocimiento organizacional y crear un ambiente adecuado para el desarrollo de la creatividad.

De otro lado, se observó que el programa de Contaduría ha tomado como referentes los resultados de otros ejercicios autoevaluativos de años anteriores, aunque en ninguno de ellos se realizaron procesos de metaevaluación.

Respecto a los elementos evaluados, el programa de Contaduría decidió adoptar los factores del CNA, organismo encargado de la acreditación de programas universitarios a nivel de pregrado y postgrado en Colombia. Se considera que los factores evaluados son suficientes. Sin embargo se recomienda profundizar en el aspecto curricular a través del análisis de los componentes de formación (disciplinar, sociohumanístico, investigativo) y su relación con los perfiles en las fases de formación básica y profesional. Además se debe profundizar en el estudio de la efectividad de las estrategias pedagógicas utilizadas y materiales utilizados por los docentes.

Aunque el estudio sugiere que hay debilidades en cuanto a los procesos administrativos (matrículas, atención a estudiantes y docentes, horarios) del

programa, se recomienda evaluar la eficiencia y efectividad de cada proceso interno por separado con el fin de hallar con precisión, las necesidades de mejoramiento.

En relación con la metaevaluación que se ha realizado, ésta tuvo en cuenta los criterios de utilidad, factibilidad, ética y precisión de Stufflebeam (1995). En cuanto al criterio de utilidad, los resultados se han analizado por parte del comité de autoevaluación, mejoramiento continuo y acreditación y éste ha tomado decisiones para el mejoramiento del programa. La factibilidad muestra, la evaluación realizada fue realista, prudente y viable financieramente. Se observó de manera directa en los resultados que la evaluación fue realizada con ética, es decir se realizó con respeto, cordialidad, confianza y armonía. La precisión se percibe en que la evaluación se realizó de forma adecuada, las preguntas fueron claras, los datos confiables y válidos y las conclusiones inferidas a partir de los datos; sin embargo algunas preguntas llevaron a nuevas necesidades de información para garantizar mayor precisión; se encontró que se requiere consultar con la comunidad, las estrategias pedagógicas que generan mayor valor, qué los puede incentivar hacia la investigación y los procesos administrativos que se deben mejorar.

Acerca del proceso de evaluación, se observó que el programa está aplicando el modelo de evaluación previsto por el consejo de autoevaluación de la Universidad, excepto en parte el proceso de metaevaluación. La planeación del proceso ha tenido dificultades que se han superado con cada ejercicio nuevo de autoevaluación, durante los últimos años se han incorporado dentro de la planeación, los criterios de evaluación, el rediseño de instrumentos, la ponderación de factores y características y la vinculación de egresados y empleadores. La realización del proceso de autoevaluación cada vez es más ágil y sencillo, el proceso de muestreo fue confiable y

representativo y los instrumentos han mejorado significativamente en cuanto a su aplicación y claridad.

Teniendo en cuenta a Ary, Jacobs y Razavieh (1989) los instrumentos aplicados son confiables y válidos. La confiabilidad se percibió en cuanto a la alta consistencia interna del instrumento aplicado. La validez de contenido se observó en cuanto a que el estudio arrojó con pertinencia, los resultados que se esperaban acerca de los ocho factores analizados; misión y proyecto institucional, estudiantes, profesores, procesos académicos, bienestar, organización administración y gestión, egresados e impacto sobre el medio y recursos físicos y financieros. De acuerdo con Aiken (2003, p. 95), “si expertos en la materia coinciden en que una prueba parece y actúa como un instrumento diseñado para medir lo que se supone debe medir, entonces se dice que posee validez de contenido”. Se observa que los instrumentos aplicados no fueron improvisados; según las discusiones que se encuentran en evidencias documentales de las actas del comité de autoevaluación, mejoramiento continuo y acreditación, existe validez de contenido. Los instrumentos fueron validados en el contexto de la Universidad de San Buenaventura, su lenguaje fue claro y con instrucciones precisas.

El único aspecto que pudo afectar la confiabilidad y validez fue la extensión del instrumento y que algunos de los encuestados sintieron alguna presión para su aplicación.

Finalmente se recomienda a la institución realizar planes de mejoramiento sistemáticos que sean conocidos oportunamente por la comunidad, con el fin de garantizar procesos evaluativos más eficientes y efectivos.

APÉNDICE A

ENCUESTA DE AUTOEVALUACIÓN APLICADA A ESTUDIANTES DEL PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA

Apreciado Estudiante:

El programa de Contaduría Pública adelanta actualmente el proceso de auto evaluación para la obtención de la ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD. Para el logro de este objetivo es fundamental contar con información de todos y cada uno de los integrantes de la comunidad universitaria.

Por lo anterior lo invitamos a diligenciar de la manera más completa y con el máximo de objetividad posible la presente encuesta.

La información que usted suministre es totalmente CONFIDENCIAL, por eso no es necesario que coloque su nombre.

Muchas gracias por su colaboración

I PARTE. INFORMACIÓN GENERAL:

1. Año y semestre en que ingresó a la USB: Año _____ Período
2. Género: F M
3. Semestre que cursa actualmente: _____

II PARTE. APRECIACIONES

A continuación encontrará una serie de afirmaciones, de las cuales le agradecemos señalar su grado de acuerdo o desacuerdo con la misma, utilizando la siguiente escala:

- TA: Totalmente de acuerdo
- PA: Parcialmente de acuerdo.
- PD: Parcialmente en desacuerdo
- TD: Total desacuerdo

- NA: No aplica (use esta opción cuando considere que la afirmación no se aplica a su situación o porque no puede responder por desconocimiento de lo mismo)

Marque con una equis (X) en el recuadro correspondiente

AFIRMACIONES		TA	DA	DS	TD	NA
F1-C1-D1	Me identifico con los elementos fundamentales de la misión de la Universidad de San Buenaventura					
F1-C3-B1	El Proyecto Académico Pedagógico -PAP- del programa promueve la autonomía del estudiante					
F1-C3-B2	El enfoque pedagógico del programa desarrolla el pensamiento y actitud crítica del estudiante					
F1-C3-B3	El Proyecto académico del programa forma a los estudiantes con un alto sentido de responsabilidad social.					
F1-C3-C	La opinión de los estudiantes del programa de Contaduría Pública es tenida en cuenta para actualizar y mejorar el Proyecto Académico Pedagógico -PAP- del mismo.					
F2-C6-B1	La relación entre el número de estudiantes admitidos y el número de profesores disponibles es adecuada.					
F2-C6-B2	La relación entre el número de estudiantes admitidos y los recursos académicos (medios audiovisuales, plataforma virtual, etc.) disponibles es adecuada.					
F2-C6-B3	La relación entre el número de estudiantes admitidos y los recursos físicos (aulas, auditorios, pupitres, salas de sistemas, etc.) disponibles es adecuada.					
F2-C9-B2	La participación estudiantil en los órganos de dirección del programa contribuye a la toma de decisiones.					
F2-C9-B3	La estrategia de representantes de todos los cursos es un medio importante para la participación en la dirección del programa.					
F2-C9-B4	Los grupos de apoyo facilitan la participación estudiantil en la dirección del programa.					
F2-C9-C1	El reglamento estudiantil es pertinente.					
F2-C9-C2	El reglamento estudiantil se ha mantenido vigente.					
F2-C9-C3	La aplicación del reglamento estudiantil es adecuada					
F2-C9-D1	Los requisitos de permanencia de los estudiantes en el programa son adecuados para el mismo.					
F2-C9-D2	Los requisitos de graduación de los estudiantes son adecuados para el tipo de programa.					
F3-C11-D1	Los mecanismos y criterios de evaluación de docentes por parte de los estudiantes son objetivos.					
F3-C11-D2	Los mecanismos de evaluación tienen en cuenta criterios de equidad.					
F3-C11-D2	La forma como se evalúa a los docentes es adecuada.					
F3-C12-E1	La calidad de los docentes vinculados al programa es adecuada.					
F3-C12-E2	El número de docentes dedicados al programa es suficiente.					
F3-C12-E3	El tiempo dedicado al programa por los docentes es suficiente.					
F3-C14-F	La interacción de los estudiantes con las comunidades académicas nacionales (participación en seminarios, congresos, olimpiadas estudiantiles, etc.) tiene un impacto positivo en el programa.					
F3-C16-B1	Los materiales de apoyo (talleres, guías, manuales, aulas virtuales, etc.) elaborados por los docentes del programa son pertinentes					
F3-C16-B2	Los materiales de apoyo elaborados por los docentes favorecen el aprendizaje de los estudiantes					
F3-C16-B3	Los materiales de apoyo elaborados por los docentes son de calidad.					
F4-C18-E1	El plan de estudios del programa de Contaduría Pública promueve la formación de valores (respeto, solidaridad, honestidad, etc.)					
F4-C18-E2	El plan de estudios del programa contribuye con el desarrollo de competencias comunicativas (en lectura, escritura, producción de textos).					

AFIRMACIONES		TA	DA	DS	TD	NA
F4-C18-E3	El plan de estudios del programa contribuye a la formación en competencias profesionales (liderazgo, trabajo en equipo, toma de decisiones, etc.)					
F4-C18-E4	El plan de estudios del programa contribuye con la formación en competencias disciplinares (análisis e interpretación de información, etc.)					
F4-C19-C1	El plan de estudios del programa permite la participación estudiantil en la selección de las materias que se van a cursar.					
F4-C19-C2	El plan de estudios facilita la selección de los horarios de las asignaturas.					
F4-C19-C3	El plan de estudios del programa se encuentra actualizado.					
F4-C19-C4	El plan de estudios del programa facilita cursar asignaturas en los otros programas de la facultad.					
F4-C19-C5	El plan de estudios del programa facilita la doble titulación.					
F4-C19-C6	El plan de estudios y el ciclo básico del programa facilitan realizar la transferencia a los otros programas de la facultad.					
F4-C20-B1	El ciclo básico de I a IV semestre (materias compartidas con los otros dos programas) contribuye con la formación interdisciplinaria.					
F4-C20-B1	La estructura del plan de estudios plantea la problematización de los ámbitos empresariales y el desarrollo del pensamiento crítico frente a estas realidades.					
F4-C22-C	Las estrategias pedagógicas (foros, seminarios, trabajos en grupo, mesas redondas, visitas empresariales, aula virtual, conferencias, clase magistral) utilizadas por los docentes para desarrollar los contenidos son adecuadas.					
F4-C22-E	Las estrategias pedagógicas usadas por los docentes contribuyen con el mejoramiento del programa.					
F4-C23-B	Existe coherencia entre la metodología de enseñanza de los docentes y la forma en que evalúan.					
F4-C25-D1	El resultado de las evaluaciones que se hacen con la comunidad académica (servicios, planta física, plan de estudios, investigación, etc.) contribuye con el mejoramiento del programa.					
F4-C25-D2	El resultado de las evaluaciones de docentes contribuye con el mejoramiento del programa.					
F4-C26-A	El programa tiene estrategias para incentivar la investigación de los estudiantes. (semilleros de investigación, trabajos de grado)					
F4-C27-A	El programa brinda apoyo a la investigación que realizan sus docentes y estudiantes.					
F4-C27-B	Los docentes reciben capacitación en investigación de manera permanente					
F4-C29-C1	La cantidad de libros existentes en la biblioteca para apoyo al programa es suficiente.					
F4-C29-C2	El material bibliográfico de apoyo al programa está acorde con los contenidos y características del mismo.					
F4-C29-C3	Los libros de apoyo al programa son actualizados de manera permanente.					
F4-C30-C1	La cantidad de recursos informáticos (equipos, software, servidores, plataformas, etc.) y de comunicaciones (Wi Fi, página web, correo electrónico, etc.) existentes en la universidad para apoyo al programa son suficientes.					
F4-C30-C2	Los recursos informáticos (equipos, software, servidores, plataformas, etc.) y de comunicaciones (Wi Fi, página web, correo electrónico, etc.) existentes en la universidad responden a las necesidades del programa.					
F4-C30-C3	Los recursos informáticos (equipos, software, servidores, plataformas, etc.) y de comunicaciones (Wi Fi, página Web, correo electrónico, etc.) existentes en la universidad están actualizados.					
F4-C31-D1	La cantidad y calidad de los medios audiovisuales, talleres, laboratorios, etc. para apoyo al programa es suficiente.					
F4-C31-D2	Los medios audiovisuales, talleres, laboratorios, etc. para apoyo al programa se utilizan con frecuencia					
F5-C32-C1	Las actividades programadas por bienestar institucional contribuyen al desarrollo personal de los estudiantes del programa.					
F5-C32-C2	Los horarios que ofrece bienestar para sus actividades son flexibles.					
F5-C32-C3	Las actividades que desarrollan bienestar institucional son variadas.					
F5-C32-C4	Las actividades que se ofrecen en bienestar responden a las necesidades de desarrollo personal de los estudiantes.					

AFIRMACIONES		TA	DA	DS	TD	NA
F5-C32-C5	Los horarios de bienestar se adecuan a las demás actividades académicas de los estudiantes.					
F5-C32-C6	Las actividades de bienestar Institucional (servicio medico, servicio odontológico, cursos, deportes, etc.) contribuyen a crear las condiciones para mejorar la calidad de vida de los estudiantes.					
F6-C33-B1	Los procesos y estructura administrativa del programa promueven la investigación.					
F6-C33-B2	Los procesos y estructura administrativa del programa facilitan las acciones de proyección social.					
F6-C33-B3	Los procesos y estructura administrativa del programa generan condiciones adecuadas para la docencia					
F6-C33-B4	Las condiciones administrativas del programa contribuyen con el ejercicio de la labor académica.					
F6-C33-E1	Los procesos administrativos del programa (inscripciones, adiciones y cancelaciones, cambios de grupo, trámites, atención a estudiantes, etc) son fáciles de realizar					
F6-C33-E2	Las respuestas obtenidas del programa a las solicitudes efectuadas son oportunas.					
F6-C33-E3	Los procesos administrativos del programa (inscripciones, adiciones y cancelaciones, cambios de grupo, trámites, atención a estudiantes, etc) son eficaces.					
F6-C33-E3	La atención que brinda el personal administrativo del programa es eficiente y oportuna.					
F6-C35-A	Los directivos del programa ejercen liderazgo en los procesos académicos del mismo.					
F6-C35-A	Los directivos del programa ofrecen orientación académica de manera clara.					
F6-C36-C1	La información promocional del programa de Contaduría Pública, es actualizada.					
F6-C36-C2	La información promocional del programa de Contaduría Pública, es completa.					
F6-C36-C3	La información suministrada en la promoción del programa es cierta.					
F7-C37-C1	El programa de Contaduría Pública de la USB tiene buena aceptación en el entorno.					
F7-C37-C2	Los egresados del programa de Contaduría Pública son reconocidos en el medio laboral.					
F8-C40-B	Los salones asignados al programa son de fácil acceso, diseño adecuado y facilitan el aprendizaje.					
F8-C40-D	La biblioteca cuenta con instalaciones adecuadas.					

II PARTE. PREGUNTAS DE OPCION MULTIPLE CON UNICA RESPUESTA.

Marque la opción correcta con una equis (X) en el recuadro de la derecha:

F1-C1-D2 - La misión institucional plantea:

- A. Los lineamientos generales enunciados como propósitos para los procesos operativos institucionales.
- B. Reflexiones sobre el ser Católico, ser Franciscano y ser Universitario.
- C. Las referencias del marco contextual tomadas como apoyo para formular la Identidad Bonaventuriana.
- D. La corporatividad universitaria, entendida como un todo fraccionado entre la academia y la Contaduría.

A
B
C
D

F1-C3-B2- El proyecto académico del programa de Contaduría Pública contiene:

- A. El referente epistemológico del programa, los propósitos de formación y los factores dominantes.
- B. La estructura administrativa del programa, los factores dominantes y el perfil del egresado.
- C. Las competencias profesionales, el referente pedagógico y la forma de divulgación del programa.
- D. El reconocimiento del programa, la calidad del plan de estudios y las competencias que se forman.

A
B
C
D

F2-C5-E Los mecanismos de ingreso de los estudiantes a la universidad son:

- A. Inscripción, entrevista personal y pruebas psicotécnicas
- B. Pago de formulario de admisión y entrevista domiciliaria
- C. Inscripción en la página Web y diploma de bachiller
- D. Presentación ICFES y entrevista con el director del programa

A
B
C
D

F2-C8-C Participa usted en las actividades que brinda la universidad tales como:

- A. Actividades artísticas
- B. Actividades deportivas
- C. Actividades culturales
- D. Actividades académicas distintas de la docencia

A
B
C
D

F3-C10- C El procedimiento de selección y vinculación de los docentes al programa de Contaduría Pública es:

- A. convocatoria pública - recepción de las hojas de vida- selección de hojas de vida- entrevista-entrega de ensayo escrito-vinculación
- B. convocatoria interna - recepción de las hojas de vida- selección de hojas de vida- entrevista-vinculación
- C. recepción de las hojas de vida- selección de hojas de vida- entrevista-entrega de ensayo escrito-vinculación
- D. convocatoria pública - recepción de las hojas de vida- selección de hojas de vida- entrevista-vinculación

A
B
C
D

III PARTE. PREGUNTAS DE OPCION MULTIPLE CON MULTIPLE

RESPUESTA. Marque la(s) opción(es) que considere pertinente en los recuadros indicados:

F5-C32-B *Seleccione los programas y servicios de Bienestar Institucional que conoce:*

- A. Formación Cultural.
- B. Formación Deportiva.
- C. Pastoral Universitaria.
- D. Servicio Medico.
- E. Servicio Odontológico.
- F. Servicio de Enfermería.
- G. Préstamo de implementos deportivos y musicales.
- H. Tienda Universitaria
- I. Atención y apoyo psicológico

A
B
C
D
E
F
G
H

F3-C16- A: *Que tipo de material de apoyo elaborado por los docentes del programa ha utilizado:*

- A. Libros
- B. Planes de Trabajo
- C. Aulas Virtuales
- D. Modelos
- E. Discos Compactos
- F. Guías Académicas

A
B
C
D
E

F2-C8-B1 *Señale en cuáles de los siguientes espacios creados por el programa ha participado precisando su nivel de calidad y aporte para su formación:*

PARTICIPACIÓN: Si (S)
No (N)

CALIDAD: Excelente (E)
Buena (B)
Regular (R)
Deficiente (D)

APORTE: Alto (A)
Medio (M)
Bajo (Ba)

ACTIVIDAD	PARTICIPACIÓN	CALIDAD	APORTE
Semilleros de investigación			
Proyectos de investigación			
Grupos de estudio con estudiantes			
Grupos de apoyo estudiantil			
Jornadas de Ciencias Empresariales			
Actividades artísticas y culturales			
Actividades Deportivas y recreativas			
Grupos de estudio con docentes			
Conferencias, Seminarios, eventos.			

F6-C34-C En la siguiente tabla aparecen diferentes estrategias de comunicación que usa el programa. Señale las que utiliza y en una escala de 1 a 4, ubíquelas de acuerdo con su frecuencia de uso.

1. Nunca
2. Pocas veces
3. Frecuentemente
4. Siempre

Estrategias	Puntaje
Boletín informativo	
Correo electrónico	
Carteleras	
Por información de los docentes	

LAS SIGUIENTES PREGUNTAS SÓLO SERÁN RESPONDIDAS, SI USTED ES ESTUDIANTE DE 8, 9 O 10 SEMESTRE

F4-C18-E3	El plan de estudios que usted toma contribuye a la formación en competencias profesionales.	TA	DA	DS	D	NA
F4-C21-D	Las relaciones de cooperación académica (nacional) del programa inciden en el enriquecimiento de su calidad.					
F4-C21-D1	Las relaciones de cooperación académica internacional del programa inciden en el enriquecimiento de su calidad.					

APÉNDICE B

ENCUESTA DE AUTOEVALUACIÓN APLICADA A DOCENTES DEL PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA

Apreciado Docente:

El programa de Contaduría Pública adelanta actualmente el proceso de auto evaluación para la obtención de la ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD. Para el logro de este objetivo es fundamental contar con información de todos y cada uno de los integrantes de la comunidad universitaria.

Por lo anterior lo invitamos a diligenciar de la manera más completa y con el máximo de objetividad posible la presente encuesta.

La información que usted suministre es totalmente CONFIDENCIAL, por eso no es necesario que coloque su nombre.

Muchas gracias por su colaboración

I PARTE. INFORMACIÓN GENERAL:

2. Año y semestre en que ingresó a la USB: Año _____ Período
2. Género: F M

II PARTE. APRECIACIONES

A continuación encontrará una serie de afirmaciones, de las cuales le agradecemos señalar su grado de acuerdo o desacuerdo con la misma, utilizando la siguiente escala:

- TA: Totalmente de acuerdo
- PA: Parcialmente de acuerdo.
- PD: Parcialmente en desacuerdo
- TD: Total desacuerdo
- NA: No aplica (use esta opción cuando considere que la afirmación no se aplica a su situación o porque no puede responder por desconocimiento de lo mismo)

Marque con una equis (X) en el recuadro correspondiente

		AFIRMACIONES	TA	PA	PD	TD	NA
1	F1-C1-D1	Me identifico con los elementos fundamentales de la misión de la Universidad de San Buenaventura					
2	F1-C3-B1	El Proyecto Académico Pedagógico -PAP- del programa Contaduría Pública promueve la autonomía del estudiante					
3	F1-C3-B2	El enfoque pedagógico del programa Contaduría Pública desarrolla el pensamiento y actitud crítica del estudiante					
4	F1-C3-B3	El Proyecto académico del programa Contaduría Pública forma a los estudiantes con un alto sentido de responsabilidad social.					
5	F1-C3-C	La opinión de los docentes del programa de Contaduría Pública es tenida en cuenta para actualizar y mejorar el Proyecto Académico Pedagógico -PAP- del mismo.					
6	F2-C6-B1	La relación entre el número de estudiantes admitidos y el número de profesores disponibles es adecuada.					
7	F2-C6-B2	La relación entre el número de estudiantes admitidos y los recursos académicos (medios audiovisuales, plataforma virtual, etc.) disponibles es adecuada.					
8	F2-C6-B3	La relación entre el número de estudiantes admitidos y los recursos físicos (aulas, auditorios, pupitres, salas de sistemas, etc.) disponibles es adecuada.					
9	F2-C9-B2	La participación estudiantil en los órganos de dirección del programa Contaduría Pública contribuye a la toma de decisiones.					
10	F2-C9-B3	La estrategia de representantes de todos los cursos es un medio importante para la participación en la dirección del programa Contaduría Pública.					
11	F2-C9-B4	Los grupos de apoyo facilitan la participación estudiantil en la dirección del programa Contaduría Pública.					
12	F2-C9-C1	El reglamento estudiantil es pertinente.					
13	F2-C9-C2	El reglamento estudiantil se ha mantenido vigente.					
14	F2-C9-C3	La aplicación del reglamento estudiantil es adecuada					
15	F2-C9-D1	Los requisitos de permanencia de los estudiantes en el programa Contaduría Pública son adecuados para el mismo.					
16	F2-C9-D2	Los requisitos de graduación de los estudiantes son adecuados para el tipo de programa Contaduría Pública.					
17	F3-C11-B1	El estatuto profesoral es pertinente.					
18	F3-C11-B2	El estatuto profesoral se ha mantenido vigente.					
19	F3-C911-B3	La aplicación del estatuto profesoral es adecuada					
20	F3-C11-D1	Los mecanismos y criterios de evaluación de docentes por parte de los estudiantes son objetivos.					
21	F3-C11-D2	Los mecanismos de evaluación tienen en cuenta criterios de equidad.					
22	F3-C11-D2	La forma como se evalúa a los docentes es adecuada.					
23	F3-C12-E1	La calidad de los docentes vinculados al programa Contaduría Pública es adecuada.					
24	F3-C12-E2	El número de docentes dedicados al programa Contaduría Pública es suficiente.					
25	F3-C12-E3	El tiempo dedicado al programa Contaduría Pública por los docentes es suficiente.					
26	F3-C13-E	La capacitación y desarrollo integral ofrecidos por la universidad para los docentes tiene un impacto positivo en la calidad del programa de Contaduría Pública.					
27	F3-C14-F	La interacción con las comunidades académicas nacionales (participación en seminarios, congresos, olimpiadas estudiantiles, etc.) tiene un impacto positivo en el programa Contaduría Pública.					
28	F3-C15-C1	El régimen de estímulo a los docentes establecido en la universidad por el ejercicio calificado de la docencia ha fortalecido al programa de Contaduría Pública.					
29	F3-C15-C2	El régimen de estímulo a los docentes establecido en la universidad por desarrollo calificado de la investigación ha fortalecido al programa de Contaduría Pública.					
30	F3-C15-C3	El régimen de estímulo a los docentes establecido en la universidad por desarrollo y creación artística ha fortalecido al programa de Contaduría Pública.					
31	F3-C15-C4	El régimen de estímulo a los docentes establecido en la universidad por desarrollo de actividades de extensión y/o proyección social ha fortalecido al programa de Contaduría Pública.					
32	F3-C16-B1	Los materiales de apoyo (talleres, guías, manuales, aulas virtuales, etc.) elaborados por los docentes del programa Contaduría Pública son pertinentes					

		AFIRMACIONES	TA	PA	PD	TD	NA
33	F3-C16-B2	Los materiales de apoyo elaborados por los docentes favorecen el aprendizaje de los estudiantes					
34	F3-C16-B3	Los materiales de apoyo elaborados por los docentes son de calidad.					
35	F3-C17-D	El sistema de evaluación de la producción académica (libros, artículos científicos, publicaciones en revistas, ponencias, informes de investigación) de los docentes del programa de Contaduría Pública es enriquecedor para el mismo.					
36	F4-C18-E1	El plan de estudios del programa de Contaduría Pública promueve la formación de valores (respeto, solidaridad, honestidad, etc.)					
37	F4-C18-E2	El plan de estudios del programa Contaduría Pública contribuye con el desarrollo de competencias comunicativas (en lectura, escritura, producción de textos).					
38	F4-C18-E3	El plan de estudios del programa Contaduría Pública contribuye a la formación en competencias profesionales (liderazgo, trabajo en equipo, toma de decisiones, etc.)					
39	F4-C18-E4	El plan de estudios del programa Contaduría Pública contribuye con la formación en competencias disciplinares (análisis e interpretación de información, etc.)					
40	F4-C19-C1	El plan de estudios del programa Contaduría Pública permite la participación estudiantil en la selección de las materias que se van a cursar.					
41	F4-C19-C2	El plan de estudios facilita la selección de los horarios de las asignaturas.					
42	F4-C19-C3	El plan de estudios del programa Contaduría Pública se encuentra actualizado.					
43	F4-C19-C4	El plan de estudios del programa Contaduría Pública facilita cursar asignaturas en los otros programas de la facultad.					
44	F4-C19-C5	El plan de estudios del programa Contaduría Pública facilita la doble titulación.					
45	F4-C19-C6	El plan de estudios y el ciclo básico del programa Contaduría Pública facilitan realizar la transferencia a los otros programas de la facultad.					
46	F4-C19-C7	De acuerdo con las políticas institucionales, el programa de Contaduría Pública promueve el uso de diversas estrategias pedagógicas.					
47	F4-C20-B1	El ciclo básico de I a IV semestre (materias compartidas con los otros dos programas) contribuye con la formación interdisciplinaria.					
48	F4-C20-B1	La estructura del plan de estudios plantea la problematización de los ámbitos empresariales y el desarrollo del pensamiento crítico frente a estas realidades.					
49	F4-C22-C	Las estrategias pedagógicas (foros, seminarios, trabajos en grupo, mesas redondas, visitas empresariales, aula virtual, conferencias, clase magistral) utilizadas por los docentes para desarrollar los contenidos son adecuadas.					
50	F4-C22-E	Las estrategias pedagógicas usadas por los docentes contribuyen con el mejoramiento del programa Contaduría Pública.					
51	F4-C23-B	Los mecanismos de evaluación académica implementados en el programa Contaduría Pública están acorde con los métodos pedagógicos desarrollados.					
52	F4-C24-B	Existe un alto grado de correlación entre la calidad de los trabajos realizados por los estudiantes del programa Contaduría Pública y los objetivos de logro definidos para el mismo.					
53	F4-C25-D1	El resultado de las evaluaciones que se hacen con la comunidad académica (servicios, planta física, plan de estudios, investigación, etc.) contribuye con el mejoramiento del programa Contaduría Pública.					
54	F4-C25-D2	El resultado de las evaluaciones de docentes contribuye con el mejoramiento del programa Contaduría Pública.					
55	F4-C25-D3	El sistema de auto evaluación y mejoramiento continuo del programa Contaduría Pública ha tenido incidencia sobre el enriquecimiento de la calidad del mismo.					
56	F4-C26-A	El programa Contaduría Pública tiene estrategias para incentivar la investigación de los estudiantes. (semilleros de investigación, trabajos de grado)					
57	F4-C27-A	El programa Contaduría Pública brinda apoyo a la investigación que realizan sus docentes y estudiantes.					
58	F4-C27-B	Los docentes reciben capacitación en investigación de manera permanente					
59	F4-C29-C1	La cantidad de libros existentes en la biblioteca para apoyo al programa Contaduría Pública es suficiente.					
60	F4-C29-C2	El material bibliográfico de apoyo al programa Contaduría Pública está acorde con los contenidos y características del mismo.					
61	F4-C29-C3	Los libros de apoyo al programa Contaduría Pública son actualizados de manera permanente.					

		AFIRMACIONES	TA	PA	PD	TD	NA
62	F4-C30-C1	La cantidad de recursos informáticos (equipos, software, servidores, plataformas, etc.) y de comunicaciones (Wi Fi, página web, correo electrónico, etc.) existentes en la universidad para apoyo al programa Contaduría Pública son suficientes.					
63	F4-C30-C2	Los recursos informáticos (equipos, software, servidores, plataformas, etc.) y de comunicaciones (Wi Fi, página web, correo electrónico, etc.) existentes en la universidad responden a las necesidades del programa Contaduría Pública.					
64	F4-C30-C3	Los recursos informáticos (equipos, software, servidores, plataformas, etc.) y de comunicaciones (Wi Fi, página Web, correo electrónico, etc.) existentes en la universidad están actualizados.					
65	F4-C31-D1	La cantidad y calidad de los medios audiovisuales, talleres, laboratorios, etc. para apoyo al programa Contaduría Pública es suficiente.					
66	F4-C31-D2	Los medios audiovisuales, talleres, laboratorios, etc. para apoyo al programa Contaduría Pública se utilizan con frecuencia					
67	F5-C32-C1	Las actividades programadas por bienestar institucional contribuyen al desarrollo personal de los docentes del programa Contaduría Pública.					
68	F5-C32-C2	Los horarios que ofrece bienestar para sus actividades son flexibles.					
69	F5-C32-C3	Las actividades que desarrollan bienestar institucional son variadas.					
70	F5-C32-C4	Las actividades que se ofrecen en bienestar responden a las necesidades de desarrollo personal de los docentes.					
71	F5-C32-C5	Los horarios de bienestar se adecuan a las demás actividades académicas de los docentes.					
72	F5-C32-C6	Las actividades de bienestar Institucional (servicio medico, servicio odontológico, cursos, deportes, etc.) contribuyen a crear las condiciones para mejorar la calidad de vida de los docentes.					
73	F6-C33-B1	Los procesos y estructura administrativa del programa Contaduría Pública promueven la investigación.					
74	F6-C33-B2	Los procesos y estructura administrativa del programa Contaduría Pública facilitan las acciones de proyección social.					
75	F6-C33-B3	Los procesos y estructura administrativa del programa Contaduría Pública generan condiciones adecuadas para la docencia					
76	F6-C33-B4	Las condiciones administrativas del programa Contaduría Pública contribuyen con el ejercicio de la labor académica.					
77	F6-C33-E1	Los procesos administrativos del programa Contaduría Pública (asignación de carga académica, determinación de horarios, entrega de dotación, atención a docentes, etc.) son fáciles de realizar					
78	F6-C33-E2	Las respuestas obtenidas del programa Contaduría Pública a las solicitudes efectuadas son oportunas.					
79	F6-C33-E3	Los procesos administrativos del programa Contaduría Pública (asignación de carga académica, determinación de horarios, entrega de dotación, atención a docentes, etc.) son eficaces.					
80	F6-C33-E3	La atención que brinda el personal administrativo del programa Contaduría Pública es eficiente y oportuna.					
81	F6-C35-A	Los directivos del programa Contaduría Pública ejercen liderazgo en los procesos académicos del mismo.					
81	F6-C35-A	Los directivos del programa Contaduría Pública ofrecen orientación académica de manera clara.					
83	F6-C36-C1	La información promocional del programa de Contaduría Pública, es actualizada.					
84	F6-C36-C2	La información promocional del programa de Contaduría Pública, es completa.					
85	F6-C36-C3	La información suministrada en la promoción del programa Contaduría Pública es cierta.					
86	F7-C37-C1	El programa de Contaduría Pública de la USB tiene buena aceptación en el entorno.					
87	F7-C37-C2	Los egresados del programa de Contaduría Pública son reconocidos en el medio laboral.					
88	F8-C40-B	Los salones asignados al programa Contaduría Pública son de fácil acceso, diseño adecuado y facilitan el aprendizaje.					
89	F8-C40-D	La biblioteca cuenta con instalaciones adecuadas.					
90	F8-C41-D	Los recursos presupuestales para el programa Contaduría Pública son suficientes.					
91	F8-C42-C	La asignación de recursos físicos y financieros para el programa Contaduría Pública es equitativa.					

II PARTE. PREGUNTAS DE OPCION MULTIPLE CON UNICA RESPUESTA.

Marque la opción correcta con una equis (X) en el recuadro de la derecha:

F1-C1-D2 - La misión institucional plantea:

- A. Los lineamientos generales enunciados como propósitos para los procesos operativos institucionales.
- B. Reflexiones sobre el ser Católico, ser Franciscano y ser Universitario.
- C. Las referencias del marco contextual tomadas como apoyo para formular la Identidad Bonaventuriana.
- D. La corporatividad universitaria, entendida como un todo fraccionado entre la academia y la Contaduría.

A
B
C
D

F1-C3-B2- El proyecto académico del programa de Contaduría Pública contiene:

- A. El referente epistemológico del programa, los propósitos de formación y los factores dominantes.
- B. La estructura administrativa del programa, los factores dominantes y el perfil del egresado.
- C. Las competencias profesionales, el referente pedagógico y la forma de divulgación del programa.
- D. El reconocimiento del programa, la calidad del plan de estudios y las competencias que se forman.

A
B
C
D

F2-C5-E Los mecanismos de ingreso de los estudiantes a la universidad son:

- A. Inscripción, entrevista personal y pruebas psicotécnicas
- B. Pago de formulario de admisión y entrevista domiciliaria
- C. Inscripción en la página Web y diploma de bachiller
- D. Presentación ICFES y entrevista con el director del programa

A
B
C
D

F3-C10- C El procedimiento de selección y vinculación de los docentes al programa de Contaduría Pública es:

- A. convocatoria pública - recepción de las hojas de vida- selección de hojas de vida- entrevista-entrega de ensayo escrito-vinculación
- B. convocatoria interna - recepción de las hojas de vida- selección de hojas de vida- entrevista-vinculación
- C. recepción de las hojas de vida- selección de hojas de vida- entrevista-entrega de ensayo escrito-vinculación
- D. convocatoria pública - recepción de las hojas de vida- selección de hojas de vida- entrevista-vinculación

A
B
C
D

III PARTE. PREGUNTAS DE OPCION MULTIPLE CON MULTIPLE

RESPUESTA. Marque la(s) opción(es) que considere pertinente en los recuadros indicados:

F5-C32-B *Seleccione los programas y servicios de Bienestar Institucional que conoce:*

- A. Formación Cultural.
- B. Formación Deportiva.
- C. Pastoral Universitaria.
- D. Servicio Medico.
- E. Servicio Odontológico.
- F. Servicio de Enfermería.
- G. Préstamo de implementos deportivos y musicales.
- H. Tienda Universitaria
- I. Atención y apoyo psicológico

A
B
C
D
E
F
G
H

F6-C34-C *En la siguiente tabla aparecen diferentes estrategias de comunicación se usan el programa Contaduría Pública para comunicación horizontal y entre diferentes niveles jerárquicos. Señale su frecuencia de uso e indique su eficacia.*

Estrategias	FRECUENCIA DE USO				EFICACIA		
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente	Siempre	ALTA	MEDIA	BAJA
Boletín informativo							
Correo electrónico							
Cartelera docentes							
Comunicación verbal							
Coordinadores de actividad							
Actas de comité							
Otro: Cual?							

APÉNDICE C

ENTREVISTA PARA LA EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA, SEDE BOGOTÁ.

Estamos reunidos con _____ integrante del programa de Contaduría Pública con el fin de adelantar una entrevista encaminada a conocer la evolución del programa durante los últimos cinco años. Los resultados de esta entrevista serán presentados y analizados en la tesis para la maestría que estoy cursando con el Tecnológico de Monterrey, por lo tanto le ruego que responda con honestidad y la mayor objetividad posible.

Quisiera, primero que todo que por favor me informe su nombre completo, qué función cumple dentro de la universidad y cuándo ingresó.

Ahora vamos a trasladarnos al año 2002. comente, cómo era su rol en esa época y aspectos que recuerde sobre los docentes, directivos y estudiantes.

Ahora relate cómo era el proceso de inducción, si conoció el proyecto educativo y cómo estaba conformada la facultad.

¿Cree usted que los estudiantes aprendían de la misma manera?

¿La Universidad tenía los mismos recursos (laboratorios, biblioteca, campos deportivos)?

¿ Qué cosas considera usted que han mejorado dentro del programa?

¿Qué aspectos no han mejorado y por el contrario han desmejorado?

¿Cree usted que el proceso de formación investigativa ha mejorado?

¿ Los estudiantes y profesores conocen el significado del proceso de acreditación?

¿Cree que hay identidad y compromiso con la institución para lograr la acreditación?

Gracias por su atención.

APÉNDICE D
CUESTIONARIO DE META-EVALUACIÓN APLICADO A ESTUDIANTES
Y DOCENTES DEL PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA

OBJETIVO: *El siguiente cuestionario tiene como finalidad conocer la calidad y efectividad del último ejercicio de autoevaluación del Programa de Contaduría Pública.*

1. ¿Tiene usted conocimiento de la autoevaluación que se realizó al programa de contaduría pública, la cual, tuvo como punto de encuentro el polideportivo de la universidad y fue realizada por parte de los estudiantes y los docentes?

SI _____ **NO** _____

2. ¿Respondió usted dicha evaluación?

SI _____ **NO** _____

De ser su respuesta positiva continúe con las demás preguntas de la encuesta.

3. ¿Cómo califica usted la metodología que se aplicó para la evaluación del programa de contaduría?

EXCELENTE _____ **BUENA** _____ **INSUFICIENTE** _____

4. ¿Respondió usted de forma objetiva la evaluación?

SI _____ **NO** _____ **PARCIALMENTE** _____

5. ¿Contestó usted las preguntas de manera honesta?

SI _____ **NO** _____ **PARCIALMENTE** _____

6. ¿Cómo se sintió usted al responder el instrumento de autoevaluación?

AGRADADO _____ **PRESIONADO** _____ **APURADO** _____ **LIBRE**
_____ **INDIFERENTE** _____

7. ¿Cree usted que el ambiente en el que se practicó la evaluación fue de respeto, confianza, cordialidad y armonía?

SI _____ **NO** _____ **PARCIALMENTE** _____

8. ¿Respondió usted la evaluación con el convencimiento de que este ejercicio contribuye con el mejoramiento y la calidad del programa de contaduría pública?

SI _____ **NO** _____

9. ¿Cómo cree usted que estuvo el formato en el que respondió la evaluación?

LARGO _____ **CORTO** _____ **APENAS** _____ **PARA** _____ **LA**
INFORMACIÓN REQUERIDA _____

10. ¿Cree usted que el personal que realizó la supervisión de la autoevaluación se encuentra capacitado para realizar esta labor?

SI _____ NO _____ PARCIALMENTE _____

11. ¿Cómo cree usted que fueron los cambios del programa de contaduría pública después de la autoevaluación?

POSITIVOS _____ NEGATIVOS _____ NO SE EVIDENCIAN
CAMBIOS _____

12. ¿Considera usted que la autoevaluación del programa de contaduría hecha por los estudiantes y docentes contribuye con el mejoramiento continuo?

EN TODOS LOS CASOS _____ EN ALGUNOS CASOS _____

EN LA MAYORIA DE LOS CASOS _____ EN NINGUN CASO _____

13. ¿Cree usted que se han tomado decisiones con base en los resultados de la evaluación hecha al programa de contaduría pública en el 2007?

TOTALMENTE _____ EN LA MAYORÍA DE LAS CASOS _____
PARCIALMENTE _____
SOLO EN ALGUNAS CASOS _____ EN NINGUN CASO _____

14. ¿Conoce usted los resultados generales de la autoevaluación?

SI _____ NO _____

15. ¿Quién cree usted que tiene más responsabilidad frente al éxito del proceso evaluativo del programa de contaduría pública?

ESTUDIANTADO _____ DIRECTIVOS _____ PROFESORES _____
TODOS POR IGUAL _____

16. ¿Cree usted que se le debe seguir dando continuidad a la evaluación del programa de contaduría pública de la misma manera?

SI _____ NO _____ OTRA _____

¿CUÁL?

17. Ordene de 1 a 10 las prioridades de mejoramiento dentro del programa de contaduría pública.

- Publicidad del programa _____
- Participación en actividades extracurriculares externas que afiancen el conocimiento (seminarios, foros, encuentros) _____
- Grupos y/o semilleros de investigación _____

- La calidad de docentes _____
- Atención de los directivos del programa _____
- Participación estudiantil y docente en la actualización y mejoramiento del proyecto académico _____.
- Mecanismos, criterios y formas de evaluar a los docentes. _____
- Material bibliográfico. _____
- Procesos administrativos y trámites. _____
- Sistemas de comunicación. _____

REFERENCIAS

- Aiken, L. (2003). *Tests Psicológicos y Evaluación*. México. Pearson Educación
- Ary, D., Jacobs, L. & Razavieh, A. (1989). *Introducción a la investigación pedagógica*. México.: McGraw-Hill.
- Beckhard, R. (1969). *Desarrollo organizacional: Modelos y Estrategias*. Miami.: Addison Wesley.
- Bennis, W. (1973). *Desarrollo organizacional: su naturaleza, orígenes y perspectivas*. México.: Fondo Educativo Interamericano S.A.
- Bertalanffy, L. (1986). *Teoría General de Sistemas*. México.: Fondo de Cultura.
- Cohen, R. & Swerdlik, M. (2001). *Pruebas y evaluación psicológicas*. D.F. México.: McGraw-Hill.
- Consejo Nacional de Acreditación. (2003). *Autoevaluación con fines de Acreditación de programas de Pregrado. Guía de procedimiento*. Bogotá.: Corcas Editores Limitada.
- De Vicente P. (2001). *Viaje al Centro de la Dirección de Instituciones Educativas (I.C.E.)*. Bilbao, España.: Ediciones Mensajero
- Depresbiteris, L. (1999) *La Evaluación en la Educación Media Técnico Profesional: La Búsqueda de Significado para Profesores y Alumnos*. Recuperado el 7 de agosto de 2008, <http://www.chilecalifica.cl/prc/n-0-conceitos.doc>
- Díaz, L. (2001). *La Metaevaluación y su Método*. Revista de Ciencias Sociales. Recuperado el 1 de agosto de 2008 de http://www.accessmylibrary.com/coms2/summary_0286-2607470_ITM
- Dopico, I. (2003) *Metaevaluación. ¿Por qué? y ¿para que?* Revista Cubana de Educación Superior, Vol.23. No 3. pp43- 58

- Feigl, H & Scriven, M. (1967). *Los fundamentos de la ciencia y los conceptos de la psicología y del psicoanálisis*. Chile. Universidad de Chile.
- French, W & Bell, C.H. (1996). *Desarrollo organizacional. Aportaciones de las ciencias del comportamiento de la organización*. México.: Prentice Hall.
- Flórez, R. (1999). *Evaluación pedagógica y cognición*. Colombia.:Mc Graw Hill.
- González, M (2003). *Organización y Gestión de Centros Escolares*. España.:Pearson.
- Guilford J.P. (1988) *Fundamental Statistics in Psychology and Education*. New York: McGraw-Hill.
- Guízar, R. (1998). *Desarrollo Organizacional*. México.: Mc Graw Hill.
- House, E. (1980). *Evaluación, ética y poder*. Madrid.: Ediciones Morata, S.L
- House, E. & Howe K.R. (2001). *Valores en evaluación e investigación social*. Madrid.: Ediciones Morata, S.L
- Lefcovich, M. (2004). *Desarrollo organizacional y su contribución al TQM*. Recuperado el 10 de octubre de 2007, de <http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/040710175524.html>
- Martínez, M. (1991). *Metaevaluación de Necesidades Educativas: Hacia un sistema de normas*. Tesis Doctoral. Universidad Complutense de Madrid. Recuperado el 1 de agosto de 2008, de <http://www.ucm.es/BUCM/tesis/19911996/S/5/S50011701.pdf>
- Millán, A., Rivera, R. & Ramírez, M. (2001). *Calidad y Efectividad en Instituciones Educativas*. México.: Trillas.
- Mintzberg, H., Brian, & Voyer, J. (1997). *El Proceso Estratégico: Conceptos, Contextos y Casos*. México.: Prentice Hall.
- Newcomb, T y Hartley, E. (1947). *Readings in Social Psychology* by Theodore M. Henry Holt and Co. Recuperado el 1 de agosto de 2008 de <http://www.crossroad.to/Quotes/brainwashing/kurt-lewin-change.htm>
- Niño, L. (2007). *Políticas Educativas Evaluación y Metaevaluación*. Colombia.: Universidad Pedagógica Nacional.

- Nunnally, J. & Bernstein, I. (1995). *Teoría Psicométrica*. México; McGraw-Hill.
- Robbins, P. (1999). *Comportamiento organizacional*. México.: Prentice Hall.
- Salinas, M. (2001). *La Evaluación de los aprendizajes en la Universidad*.
Recuperado el 7 de agosto de 2008,
<http://docencia.udea.edu.co/vicedocencia/documentos/pdf/evaluacion.pdf>
- Santos, M. (2000). *Evaluación Educativa. Un proceso de diálogo, comprensión y mejora*. Argentina.: Edit. Magisterio del Río de la Plata.
- Senge, P. (2003). *La Quinta Disciplina*. Argentina.: Granica.
- Stenhouse, (1987). *La investigación como base de la enseñanza*. Madrid.: Ediciones Morata S.A.
- Stufflebeam, D. (1995). *Evaluación sistemática: guía teórica y práctica*. España.: Ediciones Paidós.
- Stufflebeam, D. (2000). The Methodology of Metaevaluation as reflected in Metaevaluations. *Journal of Personnel Evaluation in Education*; Vol. 14.
- Universidad de San Buenaventura Bogotá, D.C. (2000). *Estructura Organizacional Académico- Administrativa*. Bogotá, Colombia.
- Universidad de San Buenaventura Bogotá, D.C. (2002). *Lineamientos para la Construcción del Modelo de Autoevaluación y Acreditación Institucional y de Programas Académicos*. Bogotá, Colombia.
- Universidad de San Buenaventura Colombia (2007). *Proyecto Educativo Bonaventuriano- PEB-*. Bogotá, Colombia.
- Valdés, V. & Pérez, A. (1999). *Calidad de la Educación Básica y su Evaluación*. La Habana.: Edit. Pueblo y Educación
- Valenzuela, J. (2004). *Evaluación de Instituciones Educativas*. México D.F.; Editorial Trillas, S.A. de C.V.