

Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas
Facultad de Ingeniería Industrial y Turismo
Centro de Estudios de Dirección Empresarial



Tesis presentada en opción al grado académico de Master en Dirección

**Diseño de un procedimiento para el mejoramiento de la calidad en
la carrera Docencia en Preescolar del Colegio Universitario de
Los Teques “Cecilio Acosta”**

Maestrante: Olga Rodríguez Rodríguez

Tutora: Dra Tatiana Escoriza Martínez

Venezuela, 2011

Pensamiento

“Aprender es descubrir

lo que ya sabes.

Hacer es demostrar

que lo sabes.

Enseñar es recordar a otros

que lo saben tanto como tú.

Todos somos aprendices

Hacedores, maestros.

Richard Bach

Dedicatoria

Primeramente dedico este esfuerzo a Dios por darme fuerzas cada día para seguir adelante.

A mi padre que está en el cielo, se que debes estar orgulloso de mi.

A mis seres queridos...

Mi hijo Steven por ser apoyo incondicional

Mi hija María José Una luz que ilumina todos los días de mi vida

Mi Madre por apoyarme en la difícil tarea de ser madre.

Mi Padre que hasta el último momento me apoyo en mis estudios, hoy lo hace desde el cielo.

Agradecimientos.

Después de algunos meses de trabajo, la realización de esta Tesis de Grado no habría sido posible sin las sugerencias, y el estímulo que he recibido de diferentes personas, que de una forma u otra han tenido que ver con su feliz término. Es por ello que quiero agradecerles a todos. Particularmente no puedo dejar de mencionar a la institución que me postulo para esta maestría Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta”, a mi compañera y amiga Profa. Maribel Chávez por el apoyo.

A mis profesores, unos por sus conocimientos en la temática, otros por su ayuda material y espiritual, por su apoyo incondicional o simplemente por su amistad durante todo este tiempo.

A mi tutora Dra. Tatiana Escoriza por su acompañamiento, dedicación y motivación.

A Dra. Yodaira Borroto por sus orientaciones pertinentes y apoyo.

A Dra. María Sotolongo por sus orientaciones y motivación

A Profa. Gislina por su apoyo y motivación.

A Dr. Ramón Sánchez, por enseñarme lo persona que puede ser un Ser humano.

Al Master Luis Mas Zulueta por su asesoría Metodológica y apoyo incondicional.

A mi Madre y a mi hijo por apoyarme en todo este tiempo

A mi cuñada por el apoyo con María José mi Hija.

A toda mi familia que de una u otra forma me apoyaron.

Al tesoro más tierno Mi Hija María José.

A todos muchas Gracias...

Resumen

La presente investigación centra su análisis en el sistema educativo en Venezuela, en el contexto de las transformaciones educativas. La carrera Docencia en Preescolar del Colegio Universitario de Los Teques "Cecilio Acosta", en la actualidad está inmersa en los procesos de transformación que acontecen en el marco de la Misión Alma Mater, caracterizándose esta por transformar antiguas carreras en Programas Nacionales de Formación. En este contexto se desarrolla este trabajo con el objetivo diseñar un procedimiento para el mejoramiento de la calidad de la carrera Docencia en preescolar en el Colegio Universitario de los Teques "Cecilio Acosta". Se analizan temas relacionados con la calidad, la gestión de la calidad y su mejoramiento, tendencias de la educación universitaria y la calidad, sustentado con el marco jurídico venezolano. Para obtener la información se emplean técnicas y herramientas básicas de la calidad en la definición de los puntos fuertes y débiles de la carrera. En el diseño del procedimiento se consideran seis etapas que comprenden desde el diagnóstico hasta su aplicación y evaluación. Se complementan en el informe un conjunto de conclusiones y recomendaciones, así como un grupo de anexos que facilitan el estudio y comprensión de los resultados.

Índice	Pág.
Introducción.....	1
Capítulo 1 Marco teórico referencial.....	5
1.1 Introducción.....	5
1.2 La calidad. Conceptos generales y evolución.....	6
1.3 La gestión de la calidad.....	7
1.4 El mejoramiento continuo.....	10
1.4.1 Procedimientos para el mejoramiento continuo.....	12
1.4.2 Herramientas de mejora.....	22
1.5 Tendencias de la calidad universitaria.....	23
1.6 Marco jurídico de la calidad y la educación venezolana.....	27
1.7 Conclusiones parciales.....	30
Capítulo 2 Procedimiento para el mejoramiento de la calidad en la carrera docencia en preescolar del Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta”.....	31
2.1 Introducción.....	31
2.2 Caracterización del CULTCA.....	31
2.3 Diseño del procedimiento para el mejoramiento de la calidad en la carrera docencia en preescolar del Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta”.....	33
2.4 Conclusiones parciales.....	36
Capítulo 3 Aplicación del procedimiento de mejoramiento de la calidad en la carrera docencia en preescolar del CULTCA.....	38
3.1 Introducción.....	38
3.2 Aplicación del procedimiento de mejoramiento a la carrera docencia en preescolar.....	38
3.3 Conclusiones parciales.....	61
Conclusiones generales.....	62
Recomendaciones.....	63
Referencias bibliográficas	
Anexos	

Introducción

La educación universitaria a nivel mundial ha tenido cambios que apuntan a la formación de ciudadanos y ciudadanas que participen activamente en la sociedad, por lo tanto la calidad de la enseñanza superior es un concepto pluridimensional que comprende todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación, becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento, servicios a la comunidad y al mundo universitario. (UNESCO, 1998).

En ese sentido todos los elementos del sistema deben garantizar una educación universitaria de calidad de cara a las exigencias que requiere la sociedad, es por ello que a lo largo de los siglos se ha evidenciado su capacidad para transformarse y propiciar el cambio y el progreso de la sociedad.

En el contexto de la educación universitaria venezolana, se han gestado cambios e iniciado transformaciones en los institutos universitarios y colegios universitarios, a Universidades Experimentales a través de la Misión Alma Mater, que pretende ampliar la cobertura a nivel universitaria, propiciando la universalización y municipalización de la educación, así como la aparición de un nuevo marco jurídico, la Ley Orgánica de Educación (LOE)(2009), que enmarcada en la carta magna, “Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV)(1999), coinciden en la necesidad de formar profesionales de calidad.

De acuerdo a lo planteado, las instituciones universitarias venezolanas se encuentran en un momento de relevancia dada la construcción de una nueva sociedad que reclama vinculación y pertinencia de los profesionales que egresan al campo laboral. En ese sentido, es prioridad la calidad de los procesos en el sistema de educación universitaria para dar respuestas y garantizar que el producto, que en este caso son los estudiantes egresados, posea las competencias que le permitan, participar activamente en la solución de problemas de la sociedad y satisfagan al cliente y las diferentes organizaciones y empresas donde se requiere la mano de obra de estos profesionales.

El Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta” (CULTCA) se encuentra enfrascado en cumplir con estas estrategias. Dentro de las carreras que ofertan se encuentra: Técnico Superior Universitario en Docencia en Preescolar; con una duración de tres (3) años, dicha carrera se divide en seis semestres. El currículo de la carrera que

está en vigencia es del año 1988 y lo conforman un perfil por competencia del egresado y cuatro componentes de formación: pedagógica, general, especializada y de práctica profesional, este último integrado por las unidades curriculares, Práctica I, Práctica II, Práctica III y Práctica IV, esto se establece según el Currículo de la Carrera Docencia en Preescolar. Se define que el personal docente que las administra es un recurso clave para la formación de calidad en su mayoría especialistas de educación preescolar con amplia experiencia en educación para niños.

Actualmente la carrera Docencia en Preescolar, se enfrenta con la necesidad de generar cambios como toda organización inmersa en la formación de profesionales; que den respuestas a los problemas de las comunidades y exigencias de los empleadores mecanismos de gestión de calidad, que generen cambios sociales, que permita la planificación, evaluación, control y estandarización de los procesos específicos que se dan en el ámbito de las carrera, ya que esta carece de normalizaciones, tanto para la ejecución de los procesos administrativos básicos, como para el desarrollo de las prácticas profesionales; componente importante, por ser ésta una carrera de educación. Otro aspecto importante está relacionado con la demanda de estudiantes en cuanto a ser formadas en competencias para el trabajo con niños (a) de 0 a 3 años aspecto que no lo contempla ninguna carrera de educación preescolar en el territorio, obviamente por tener un diseño curricular del año 1988, que forma profesionales para atender niños en edad preescolares de 4 a 6 años y no como lo señala el Currículo Venezolano de Educación Inicial (2005) que define la Educación Inicial como “ La atención de niños (a) de 0 a 6 años”..., asimismo carece de laboratorios de informática, y recursos tecnológicos que brinden al estudiante, docente, trabajador, la oportunidad de dedicarle tiempo a la investigación, estudio, y manejo de las mismas, y por la misma dinámica en la que está inmersa la organización se debe mejorar continuamente.

Los elementos anteriores se presentan como obstáculo a las actuales proyecciones de trabajo de la educación universitaria problemática que sustenta la presente investigación, de la cual se deriva el siguiente problema científico:

¿Es posible diseñar un procedimiento para el mejoramiento continuo de la calidad en los procesos de la carrera Docencia en preescolar del Colegio Universitario Los Teques
Cecilio Acosta?

A partir del problema científico a solucionar, se diseña la hipótesis de investigación: Si se diseña un procedimiento para el mejoramiento de la calidad de los procesos de la carrera Docencia en Preescolar del Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta”, se contribuirá a establecer las estrategias de mejora necesarias para los problemas detectados y contribuir a mejorar la calidad de la enseñanza.

Esta hipótesis quedará comprobada si se logra establecer las estrategias de mejora necesarias para los problemas detectados en la organización objeto de estudio.

Objetivo general

Diseñar un procedimiento para el mejoramiento de la calidad en la carrera Docencia en Preescolar del Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta”

Objetivos específicos

1. Construir el Marco teórico referencial de la investigación con vista a conceptualizar aspectos sobre el tema que se investiga.
2. Diseñar un procedimiento para el mejoramiento de la calidad en la carrera Docencia en Preescolar del Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta”.
3. Aplicar el procedimiento propuesto para el mejoramiento de la calidad en la carrera Docencia en Preescolar del Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta”.

La investigación se justifica pues al determinar los problemas existentes y sus causas se logrará contribuir a la mejora de los procesos de la carrera Docencia en Preescolar del Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta”. El procedimiento propuesto puede constituirse como una herramienta de trabajo para aplicarlo sistemáticamente. Por lo anterior es viable la presente investigación.

El alcance está dado por el objeto de estudio práctico de la investigación que es la carrera Docencia en Preescolar del Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta” por el gran aporte en el ámbito de la calidad de la enseñanza, puesto que aplicando a la mejora continua, se contribuirá a que la organización optimice los procesos, siendo ésta clave en la formación del futuro profesional de la docencia.

La investigación posee valor metodológico, teórico y práctico. El valor metodológico está dado porque brinda la posibilidad de proponer herramientas de la calidad que permiten integrar conceptos y técnicas analíticas para realizar diferentes evaluaciones y propuestas en la detección de problemas y su propuesta de solución.

El valor teórico se fundamenta a partir de la actualización de los conocimientos alrededor de los conceptos obtenidos del marco teórico o de referencia, derivado de la consulta nacional e internacional actualizada sobre la calidad en la educación universitaria, su mejoramiento y su importancia en este sector, además se puede utilizar como material bibliográfico en próximas investigaciones sobre el tema.

Su valor práctico radica en la factibilidad y pertinencia demostrada, de poder implementar el procedimiento propuesto, con resultados satisfactorios, en la carrera docencia en preescolar del Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta”, y la posibilidad de ser extendido a otras carreras.

La investigación se estructura de la forma siguiente: una introducción, donde se caracteriza la situación problemática y se fundamenta el problema científico a resolver; un primer capítulo donde se resumen los principales hallazgos en la construcción del marco teórico y referencial de la investigación; un segundo capítulo, donde se presenta la propuesta de solución al problema científico planteado, a través de la explicación del procedimiento general propuesto; un tercer capítulo, donde se aplica el procedimiento de mejora utilizando las herramientas básicas de la calidad y la estadística lo que evidencia la factibilidad de aplicación de los instrumentos metodológicos desarrollados; un grupo de conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación realizada; la bibliografía consultada y finalmente, un grupo de anexos de necesaria inclusión, como complemento de los resultados expuestos.

Capítulo 1 Marco teórico referencial

1.1 Introducción

El presente capítulo se centra en la revisión de los principales postulados teóricos, documentos, y otras fuentes de información relacionados con la gestión de la calidad, en los cuales se fundamenta la investigación. Se estudian las realidades de la educación en Venezuela y sus perspectivas de desarrollo. Para una mejor ilustración del estudio se presenta el hilo conductor del capítulo que se muestra en la figura 1.1.

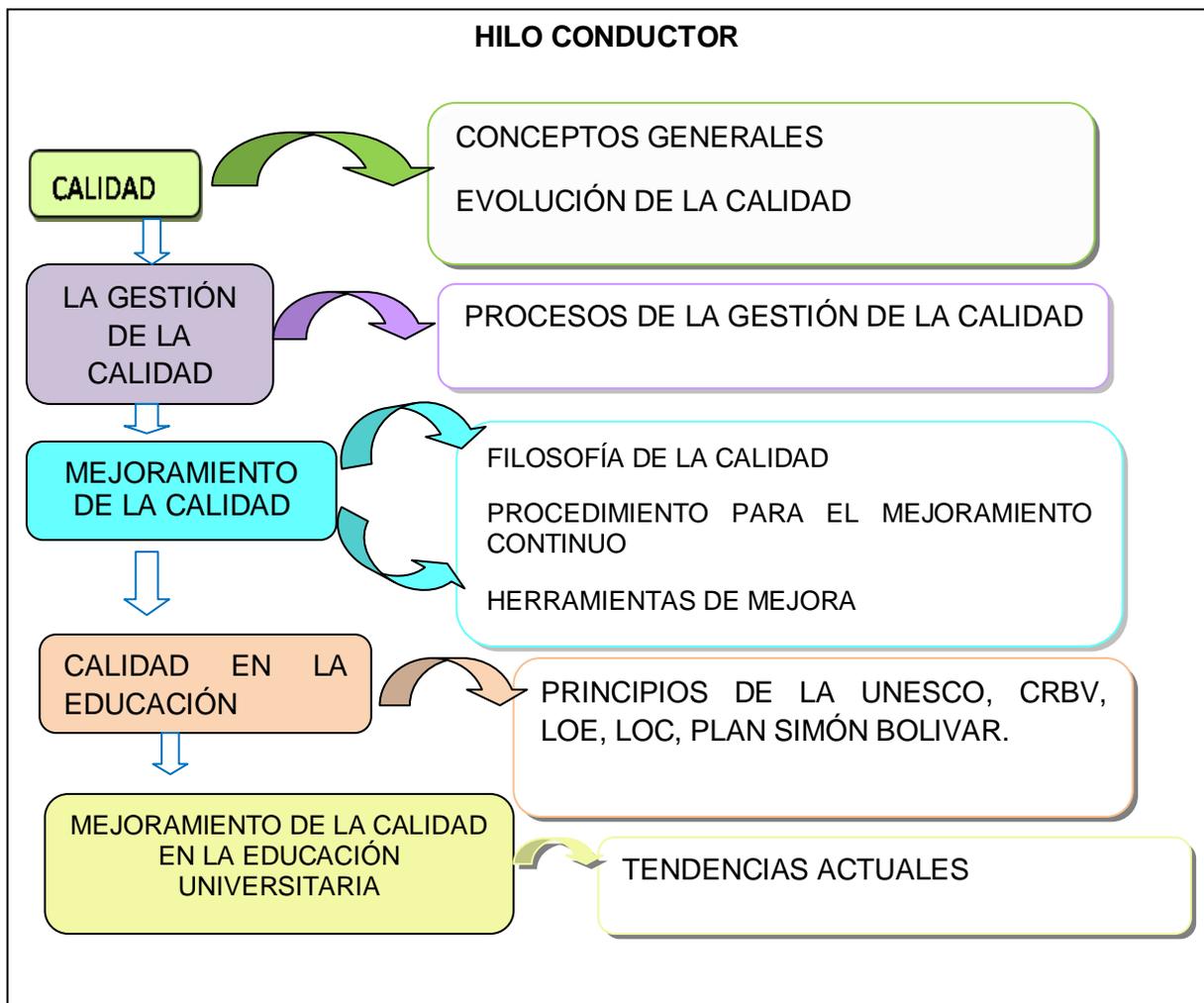


Figura 1.1 Hilo conductor para la elaboración del marco teórico referencial de la investigación. (Fuente: elaboración propia)

1.2 La calidad. Conceptos generales y evolución

La definición de la calidad, ha tenido una evolución, que si bien tiene sus orígenes desde hace miles de años, incluso desde la época de la construcción de las pirámides, los egipcios se preocupaban, por el buen trabajo, de calidad, sin errores. Por otro lado esta evolución ha tenido sus representantes, en su momento y cada uno caracteriza la calidad de una forma. En ese sentido se presentará la definición de los principales exponentes de la calidad y su aporte al mejoramiento de la calidad, necesarios para el estudio planteado y que tienen vigencia para las organizaciones, puesto que se debe trabajar con metas y objetivos claros, más aún si se trata de las organizaciones de educación universitaria.

Bajo esta perspectiva (Bingham & Juran, 2005), definen la calidad como la “aptitud de uso” y, subraya que debe haber un equilibrio entre las características del producto y los productos libres de defectos”. La inclinación de la definición de Juran se enfoca a satisfacer las expectativas del cliente, asimismo afirma que toda persona que tiene contacto con el producto se le denomina cliente, en ese sentido se precisa una especificación clara del producto deseado, si se persigue la calidad total, se ha de estructurar un sistema de gestión de la calidad, que asegure la satisfacción integral sistematizando un proceso de mejora continua basada en la participación generalizada de hacer las cosas cada vez mejor.

De igual forma Deming en (Suárez, 2000) señala sobre la calidad que es, “un término relativo que cambia dependiendo de las necesidades del cliente”. Se puede observar que se debe hacer un estudio de mercado permanentemente a través de métodos estadísticos que definan las prioridades del cliente. En educación universitaria las carreras deben responder a la necesidad del entorno y la formación de los estudiantes debe ser cónsona con la realidad y dar respuestas con la praxis a los problemas de la sociedad.

Asimismo Crosby, citado por (Suárez, 2000), plantea que la calidad significa, “conformidad con los requisitos”. Además señala que la calidad debe definirse con términos claramente expresados y que se puedan medir para así ayudar a que la ejecución de la organización se base en objetivos tangibles y no en corazonadas experiencias u opiniones”. De acuerdo a lo planteado por este autor la organización para ser de calidad debe trabajar sobre bases reales, de allí la importancia que se fijen objetivos claros, y los mecanismos de medición para saber cuán bien lo está haciendo la organización.

El concepto de calidad ha evolucionado a lo largo de la historia, tal y como se analiza en el anexo # 1, este concepto ha sido tratado y definido por diferentes autores.

1.3 La gestión de la calidad

Gestionar para la calidad, conlleva a pensar a la alta dirección en ¿Cómo es ese proceso que se ha de utilizar? Para dar respuesta, éstos han recurrido a una analogía: Ver primero como dirigen la gestión financiera. Para Juran (1990) “La gestión financiera se lleva a cabo a través de tres procesos de gestión: planificación financiera; la cual se centra en el presupuesto anual, control financiero: que se encarga de ayudar a los directivos a alcanzar los objetivos financieros propuestos y la mejora financiera: esta adopta muchas formas, proyectos para reducción de costos, adquisición de nuevas instalaciones para aumentar la productividad, desarrollo de nuevos productos”. (Ver anexo #2)

La gestión de la calidad se basa en ocho principios básicos que contribuyen a la gestión de la calidad en las organizaciones y por ende a su mejoramiento, los mismos facilitan el cumplimiento de los objetivos trazados de manera tal que se perfeccione y aumente el nivel de calidad esto se define desde las normas ISO 9000 correspondientes al 2005.

Estos principios son:

1. Organización enfocada a los clientes: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben comprender sus necesidades presentes y futuras, cumplir con sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
2. Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y dirección de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente para lograr los objetivos de la organización.
3. Compromiso de todo el personal: El personal, con independencia del nivel de organización en el que se encuentre, es la esencia de la organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización.

4. Enfoque en procesos: Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.
5. Enfoque en sistema hacia la gestión: Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objeto dado, mejora la eficiencia y la eficiencia de una organización.
6. La mejora continua: La mejora continua debería ser el objetivo permanente de la organización.
7. Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones: Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información.
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores: Una organización y sus proveedores son independientes y una relación mutuamente benéfica intensifica la capacidad de ambos para crear valor y riqueza.

Existen varias formas de realizar mejoras continuas y una de ellas es la Metodología de solución de problemas para el mejoramiento continuo usando el ciclo PHVA ó ciclo de Deming, como se muestra en la figura 1.2.

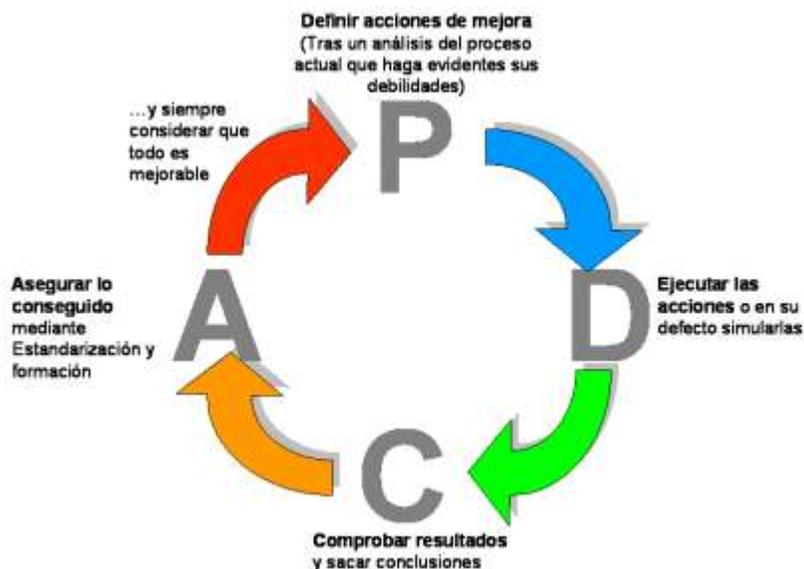


Figura 1.2: Ciclo de Deming

Fuente: http://www.leanroots.com/imagenes/herramientas/PDCA/PDCA_2.gif

El gráfico anterior ilustra cómo aplicando el ciclo de mejora continua PDCA, la organización puede avanzar hacia niveles de eficacia y eficiencia superiores. Este ciclo considera cuatro grandes pasos para establecer la mejora continua en los procesos:

P. Planificar: La etapa de planificación implica establecer qué se quiere alcanzar (objetivos) y cómo se pretende alcanzar (planificación de las acciones).

D. Hacer: En esta etapa se lleva a cabo la implantación de las acciones planificadas según la etapa anterior.

C. Verificar: En esta etapa se comprueba la implantación de las acciones y la efectividad de las mismas para alcanzar las mejoras planificadas (objetivos).

A. Actuar: En función de los resultados de la comprobación anterior, en esta etapa se realizan las correcciones necesarias (ajuste) o se convierten las mejoras alcanzadas en una “forma estabilizada” de ejecutar el proceso (actualización).

Asimismo la gestión de la calidad se hace por medio de tres procesos propuestos por (Juran, 1990) “Planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad” parecidos a los de gestión financiera.

Uno de los procesos de la trilogía de Bingham & Juran 2005 es la planificación de la calidad que se refiere, “Proceso de preparación necesario para alcanzar los objetivos de la calidad”. En ese sentido los objetivos de la calidad pueden ser de gran variación en cuanto a la naturaleza y alcance, pueden ser de mejora, de control, departamentales, entre otros. Otra de las implicaciones de la definición de planificación de la calidad es la que señala que está es la actividad de desarrollo de los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes e incluye una serie de procesos universales que se pueden mencionar a continuación:

- Determinar quiénes son los clientes.
- Determinar las necesidades de los clientes
- Desarrollar las características del producto que respondan a las necesidades de los clientes.
- Desarrollar los procesos que sean capaces de producir aquellas características del producto que respondan a las necesidades del cliente.
- Transferir los planes resultantes a las fuerzas operativas.

- El control de la calidad.

El control de la calidad consta de los siguientes pasos:

- Evaluar el comportamiento real de la calidad.
- Comparar el comportamiento real con los objetivos de la calidad.
- Actuar sobre las diferencias.

Por su parte el proceso de mejora de la calidad es el medio de elevar las cosas de la calidad a niveles sin precedente, para Juran (1996), es “Avances”. Esta metodología la conforman los siguientes pasos universales:

- Establecer la infraestructura necesaria para conseguir una mejora de calidad anualmente.
- Identificar las necesidades concretas para mejorar, los proyectos de mejora.

Asimismo la mejora de la calidad también representa el paso de un nivel inferior a un nivel superior, la cual se alcanza aplicando el concepto de progreso a los problemas de la calidad.

1.4 El mejoramiento de la calidad

Según Bingham & Juran (2005), existe una sucesión de pasos a través se progresa, aplicando a la problemática la mejora de la calidad, estos pasos son los siguientes:

- Justificación de la necesidad de crear un programa.
- Identificación de los problemas más importantes, aplicando el diagrama de Pareto.
- Obtención de la aprobación por la dirección.
- Organización del programa de mejora; creación del órgano rector (Director del Programa) y del órgano de diagnóstico (analista).
- Trabajo diagnóstico, a fin de descubrir las causas y adoptar medidas correctoras.
- Superación de la resistencia cultural de los cambios tecnológicos.
- Aplicación de medidas correctoras efectivas.
- Creación de controles para mantener los resultados conseguidos.

Otro de los postulados que plantea la mejora continua es (Deming, 1986), basado en la teoría de Shewart, citando catorce puntos que promueve en las organizaciones de servicio la calidad. (Ver anexo # 3)

Asimismo Deming señala lo importante de crear constancia en el propósito de mejorar el producto o servicio, que significa una meta estable permanente y sin fin, para lo cual propuso; para una empresa de servicio la constancia supone lo siguiente: Planes a largo plazo, expansión para atender más clientes, reducción progresiva de número de características de no calidad, siendo la meta cero, entrenamiento continuo y comunicación de arriba hacia abajo y viceversa.

De igual forma, Bingham & Juran (2005) sostienen que “El 85 % de los problemas de una empresa son culpa y responsabilidad de la administración y no de sus trabajadores, porque son los administradores quienes no han podido organizar el trabajo para que los empleados tengan un sistema de autocontrol”.

El mejoramiento continuo más que un enfoque o concepto es una estrategia, y como tal constituye una serie de programas generales de acción y despliegue de recursos para lograr objetivos completos, pues el proceso debe ser progresivo.

En la actualidad las organizaciones se encuentran en un proceso de perfeccionamiento que en sí constituye un programa de mejora, pero en la medida en que este se apoye en enfoques utilizados en la práctica mundial se obtendrán mejores resultados.

Cada palabra en este término: (Proceso de mejoramiento continuo de calidad), tiene un mensaje específico. "Proceso" implica una secuencia relacionada de acciones, de pasos, y no tan solo un conjunto de ideas; "Mejoramiento" significa que este conjunto de acciones incrementa los resultados de rentabilidad de la empresa, basándose en variables que son apreciadas por el mercado (calidad, servicio, etc.) y que den una ventaja diferencial a la empresa en relación a sus competidores; "Continuo" implica que dado el medio ambiente de competencia en donde los competidores hacen movimientos para ganar una posición en el mercado, la generación de ventajas debe ser algo constante y el término calidad se refiere a lo expuesto anteriormente.

Antes de la decisión final de implantar un proceso de mejoramiento, es necesario tener en cuenta las características de la empresa donde va a ser implantado, con el objetivo de lograr un estimado de los ahorros potenciales, por concepto de calidad.

El proceso de mejoramiento implica un incremento en la productividad, reducción de ausentismo y mejoramiento de la moral. Es importante destacar que una producción de

mejor calidad va a reflejar la captura de una mayor proporción del mercado. Para el logro de estos ahorros, durante los primeros años, la empresa tendrá que invertir un mínimo porcentaje del costo del producto, para desarrollar el proceso de mejoramiento; luego de esta inversión, el costo de mantenimiento del programa resultará insignificante (Aragón, 2003).

Juran (2005) propone una serie de pasos para el mejoramiento de la calidad conocidos como la Secuencia universal de mejoramiento. Para realizar un cambio se debe de seguir esta secuencia:

1. Primero es necesario probar que el cambio significativo es necesario.
2. Identificar los proyectos que van a justificar los esfuerzos para alcanzar una mejora.
3. Organizarse para asegurar que se tienen los nuevos conocimientos requeridos, para tener una acción eficaz.
4. Analizar el comportamiento actual.
5. Si existiera alguna resistencia al cambio, debe ser negociada.
6. Tomar las acciones correspondientes para implementar la mejora.
7. Por último, instituir los controles necesarios para asegurar los nuevos niveles de desempeño

De acuerdo a lo planteado, el mejoramiento es sin duda un elemento clave en el ciclo de la gestión de calidad, para que la organización esté en un continuo progreso.

1.4.1 Procedimientos para el mejoramiento continuo

Un proyecto o actividad de mejoramiento de la calidad comienza generalmente con el reconocimiento de una oportunidad de mejoramiento. Este reconocimiento puede estar basado en:

- *Mediciones de los costos del proceso*

La medición de los costos del proceso, incluidos los costos relativos de la calidad es una de las herramientas fundamentales para identificar oportunidades de mejoramiento. La obtención de cifras /datos/ para su medición puede realizarse por dos vías.

- Contar con un sistema ampliado de contabilidad que identifique todos los costos del proceso, incluidos los relativos a la calidad.

- Estimaciones de los costos.

- *Mediciones de la satisfacción del cliente.*

Las mediciones de la satisfacción del cliente como sistema es una actividad que de acuerdo a las ISO 9000 debe realizarse sistemáticamente, no obstante no siempre en todas las empresas esto se realiza de cerca en los establecimientos como tal, cuando se tengan empresas nacionales, lo que no quiere decir que puntualmente no se realicen algunas valoraciones en este sentido, ni mucho menos que no sea necesaria la aplicación de esta técnica utilizada para la identificación de oportunidades de mejoramiento. La satisfacción del cliente se puede monitorear en una escala que va desde insatisfacción total hasta el deleite, estas valoraciones se realizan a través de encuestas escritas u orales, mecanismos de quejas y sugerencias, grupos de análisis, estudios comparativos, observación directa del cliente, entrevistas, u otros métodos. Es recomendable que el monitoreo de la satisfacción del cliente se haga de una forma continua y no como una acción aislada para así posibilitar la comparación de tendencias, es provechoso también lograr comprender las razones por las que algún cliente decide no comprar las producciones de la empresa. Dichas situaciones de venta perdidas identifican las mejores oportunidades de mejoramiento.

- *Comparaciones competitivas.*

Otras de las técnicas utilizadas para la identificación de oportunidades de mejoramiento es la de *benchmarking*, basada en comparaciones de las producciones realizadas en la fábrica objeto de análisis contra las correspondientes realizados por líderes reconocidos. El *benchmarking* constituye una moderna técnica del mejoramiento de la calidad que por su carácter y particularidades deberá ser tratada en un procedimiento independiente a la presente metódica de mejoramiento.

- *Requisitos legales*

En ocasiones se emiten leyes u otro tipo de regulaciones que establecen requisitos a cumplir para las organizaciones (requisitos para la protección del medio ambiente, para el ahorro de materiales, de seguridad, etc.) que de hechos constituyen metas u oportunidades de mejoramiento.

Elaboración y revisión de la propuesta de proyecto de mejoramiento

Para la elaboración y revisión de la propuesta de proyecto de mejoramiento se debe tener en cuenta en primera instancia que las oportunidades del mejoramiento identificadas en las oportunidades de mejoramiento constituyen la base para la selección de estas propuestas. La selección de las propuestas se debe complementar con determinados criterios de prioridad, tales como:

- Seleccionar aquellas oportunidades *que generen la mayor parte de las pérdidas* (alrededor de 80 %). Cuando sea aplicable, estratificar o subdividir las situaciones adversas correspondientes a estas oportunidades para identificar aquellas que generen el 80% o más de las pérdidas. Las técnicas más efectivas a aplicar en estos casos son el diagrama de Pareto-Lorenz y la estratificación.
- Seleccionar aquellas oportunidades que *más adversamente afecten la satisfacción del cliente*. Se recomienda también para este caso, aplicar Pareto-Lorenz
- *Situaciones de urgencia*: puede haber necesidad de reaccionar pronto frente a determinadas presiones como aquellas asociadas con la moral de los empleados, cumplimiento de requisitos legales, requisitos gubernamentales.
- Seleccionar las oportunidades de acuerdo a los estimados referentes a la *factibilidad económica de la inversión*. Para ellos se pueden utilizar determinados métodos de decisión financiera como son el valor actual neto, la tasa interna de retorno y el plazo de recuperación de la Inversión.
- Valorar la *existencia de garantía para la inversión* que se requiere.
- No seleccionar aquellos proyectos que involucren procesos sujetos a cambios planificados.

Todos estos factores deberán ser ponderados para definir finalmente los proyectos de mejoramiento que se van a acometer en una etapa determinada. La información correspondiente a propuestas de proyectos no aprobados serán retenidas para su posible reconsideración en el futuro.

Definición final del proyecto de mejoramiento

La definición final del proyecto de mejoramiento no es más que el resultado de los diversos cambios y modificaciones sufridos en las propuestas iniciales referidas en el *reconocimiento de oportunidades de mejoramiento*, como consecuencia de las revisiones y de la propia aprobación final del mismo. La definición final del proyecto deberá resumirse en un documento que comprenda la siguiente información:

- Denominación del proyecto.
- Objetivo y alcance de proyecto.
- Argumentación sobre la necesidad e importancia de su implantación, se confeccionará un resumen de lo considerado en la *elaboración y revisión de la propuesta del proyecto de mejoramiento*.
- Designación del responsable del equipo de mejoramiento.
- Programa de acciones definiendo actividades y fechas, incluidas las fechas de comienzo y terminación.
- Recursos necesarios para realizar el proyecto.
- Firma del directivo correspondiente lo que lo legitimará.

Los equipos de mejoramiento responsables de acometer el proyecto adoptan diferentes denominaciones de acuerdo a la naturaleza del problema en cuestión.

La organización para la calidad puede presentar diversas formas, sin alterar las estructuras organizativas que existen en la organización, pero la misma debe facilitar la ejecución del proceso de mejora que se ejecute, con el total comprometimiento y la participación activa de la alta dirección, así como todos los trabajadores mediante el desarrollo del trabajo en equipo.

Aquellos equipos destinados a solucionar problemas de naturaleza interdepartamental están integrados por personas de varios departamentos o unidades afectadas por el problema y comúnmente se les conoce como: equipo de tareas, fuerzas de tareas o

equipo de mejora. En los casos de solución de problemas de naturaleza departamental, el proceso de mejoramiento es posible ejecutarlo por los Círculos o Comités de Calidad.

La investigación necesaria para resolver los problemas más crónicos de la calidad comprende dos trayectorias como ya se ha dicho.

- Etapa I La que va de los síntomas a las causas (diagnóstico).
- Etapa II La que va desde las causas hasta los remedios.

ETAPA I Recorrido de diagnóstico

Esta fase del proceso de mejoramiento está orientada a cada proyecto individualmente tomando en cuenta que toda mejora se realiza proyecto a proyecto.

El objetivo de esta etapa es determinar las causas de los problemas o situaciones adversas correspondientes al proyecto de mejoramiento en cuestión. El comienzo del diagnóstico es la recopilación de datos sobre los síntomas, el final es el acuerdo sobre las causas. Esta es la más difícil de las etapas a recorrer y la que necesita investigación.

Para ello Juran y Gryna (1992) definen:

Síntoma “Fenómeno observable que surge de una causa y acompaña a un defecto, considerando este como cualquier falta de satisfacción de los requisitos del uso que se pretende”. *Causa* “Una razón probada de la existencia del defecto”.

Los pasos que generalmente se siguen para llevar a cabo el *recorrido de diagnóstico* son:

- Estudio tecnológico del proceso.
- Estudio de los síntomas.
- Investigación de posibles causas.
- Ensayo y confirmación de las teorías sobre las causas.

Estudio tecnológico del proceso

El propósito de este paso es aumentar la comprensión de la naturaleza del proceso que se va a mejorar sobre la base de:

- Revisión de la bibliografía disponible referente a estos procesos, se revisan normas, regulaciones, instrucciones de trabajo, textos u otras publicaciones.
- Obtención de información mediante entrevistas y contactos con jefes, técnicos y operarios participantes en el proceso que se va a mejorar.
- Observación en el terreno de la secuencia productiva y los métodos utilizados.
- Cualquier otra actividad que contribuya a comprender la naturaleza del proceso.

Finalmente se debe obtener el diagrama de flujo que define la secuencia de las actividades comprendidas en el proceso en cuestión que va a ser mejorado.

Estudio de los síntomas

El estudio de los síntomas se basa en el análisis de la información recopilada acerca de las condiciones adversas o problemas de calidad (signos externos) presentes en el proceso objeto de mejoramiento con el fin de facilitar la formulación de teorías sobre las causas. La recopilación de información se puede realizar a partir de datos históricos disponibles y/o mediante la obtención de datos en el terreno con una previa planificación de su recopilación.

Investigación de posibles causas

La etapa de investigación de posibles causas comprende la *formulación de teorías sobre las causas*, el *ordenamiento de las teorías* y la *selección de las teorías a ensayar*. Se considera oportuno aclarar además que esta etapa no debe verse totalmente separada en el tiempo de la siguiente, por cuanto pudiera ocurrir que durante el ensayo de teorías se identifiquen situaciones que conlleven a la formulación de nuevas teorías o simplemente que no se confirme la validez de las teorías y que se requiera formular nuevas teorías.

- Formulación de teorías sobre las causas

La formulación de teorías sobre las causas se debe realizar de forma sistemática mediante las técnicas de trabajo en grupo. Es importante que en esta etapa se identifique además la fase o fases constructivas en que probablemente se origina el problema que se analiza.

- Ordenamiento de las teorías

En la medida que la lista de teorías se alargue es de mucha utilidad el ordenarla de forma tal que muestre la interrelación que existe entre las diferentes teorías. Entre las técnicas utilizadas para lograr el ordenamiento de las teorías están los ordenamientos tabulares, diagrama causa – efecto, análisis del campo de fuerza, diagrama de relaciones, diagrama de árbol, diagrama de afinidad y otros.

- Selección de las teorías a ensayar

La selección de las teorías a ensayar puede ir desde la opción de probar todas las teorías simultáneamente hasta la de probar una solo teoría. Esto estará condicionado fundamentalmente por el tipo de problema de calidad que se analice, por los recursos disponibles y por la propia experiencia y creatividad del equipo de mejoramiento. En estos casos es aplicable el diagrama de Pareto para las causas vitales.

Ensayo y confirmación de las teorías sobre las causas

Las técnicas, métodos y herramientas utilizadas para el ensayo de las diferentes teorías sobre las causa, se pueden agrupar de acuerdo a la fase constructiva que origina el problema de calidad en cuestión. Para el ensayo y confirmación de las teorías sobre las causas de los problemas inherentes a la fase constructiva de ejecución resulta provechoso realizar un estudio para determinar si los problemas son en primera instancia controlables por la dirección o por el operario.

ETAPA II Recorrido de remedios

El objetivo de esta etapa del proceso de mejoramiento es la de proponer, seleccionar y aplicar acciones correctivas y/o acciones preventivas para producir salidas (outputs) más satisfactorias y/o reducir la frecuencia de salida insatisfactoria.

Los pasos comprendidos en esta etapa son:

- Propuestas de alternativas de acciones correctivas y/o preventivas.
- Selección de alternativas.
- Desarrollo y prueba de acciones correctivas.
- Enfrentar la resistencia al cambio.

Propuestas de alternativas de acciones correctivas y/o preventivas

Una vez determinadas las causas reales que provocan las condiciones adversas o problemas de calidad, se procede a formular propuestas de alternativas de acciones correctivas y/o preventivas. En la formulación de estas propuestas debe participar el personal directamente involucrado en los procesos objetos de mejoramiento.

Mientras mayor sea la cantidad de alternativas propuestas, mayores posibilidades habrá de aplicar las acciones correctivas y/o preventivas más ventajosas para la organización, una vez que éstas hayan sido evaluadas. Los requisitos de las normas de la familia ISO 9000 aplicables a las actividades comprendidas dentro del ciclo de la calidad del producto pueden resultar una excelente guía para la formulación de propuestas alternativas de acciones correctivas y/o preventivas encaminadas fundamentalmente a la eliminación de las causas sistemáticas de los problemas, de hecho la aplicación de un sistema de la calidad basado en estas normas constituyen de por sí un importante y ambicioso programa de mejoramiento de cualquier organización.

En la formulación de alternativas puede resultar efectiva la realización de sesiones de tormenta de ideas, así como el empleo del diagrama de árbol para el ordenamiento de las soluciones propuestas.

Selección de alternativas

La selección de acciones correctivas y/o preventivas que se deben acometer con vista a lograr el mejoramiento deseado se realizará sobre la base de la evaluación de cada una de las alternativas propuestas.

Para la evaluación integral de estos aspectos se recomienda el uso de una matriz de selección, así como el método de selección ponderada. Como criterio final para la evaluación de las alternativas preseleccionadas se recomienda realizar un segundo estudio de factibilidad económica de la inversión puesto que ya en esta se cuenta con propuestas específicas de mejoramiento que proporcionan una mayor objetividad en las estimaciones iniciales.

Es de vital importancia también prestar gran atención a aquellas soluciones que impliquen mejorar un costo, tiempo de trabajo y efectividad.

Desarrollo y prueba de acciones correctivas

Las acciones correctivas y/o preventivas seleccionadas deberán ser aplicadas en la organización, con el objetivo de probar la efectividad de las mismas en condiciones reales de ejecución, demostrando con ello que un mejoramiento tuvo lugar. La confirmación de este mejoramiento estará basada en una apropiada recopilación y análisis de datos. También es necesario investigar los efectos secundarios, deseables o no, que hayan podido ser introducidos.

La aplicación de las acciones correctivas y/o preventivas se llevará a cabo de acuerdo a una planeación previa de todas las actividades a realizar para ello es posible auxiliarse de los diagramas de flechas, diagrama de Gantt, diagrama PERT o cualquier otra técnica relacionada con la planeación y programación de proyectos.

Los resultados de la aplicación de las acciones correctivas y/o preventivas se registrarán en hojas de toma de datos diseñadas específicamente para este fin. Si los resultados indeseables persisten con la misma frecuencia después de la adopción de acciones correctivas y/o preventivas; será necesario realizar la propuesta de alternativas de acciones correctivas y/o preventivas. A la generalización de los resultados se procederá solo después de haberse probado la efectividad de las acciones correctivas y/o preventivas en el proceso analizado.

Enfrentar la resistencia al cambio

Usualmente cuando llega el momento de generalizar la aplicación de las acciones correctivas y/o preventivas o incluso durante los ensayos en el proceso, se antepone a los propósitos diferentes obstáculos, comúnmente denominados "*resistencia al cambio*". La forma en que se manifiesta la resistencia al cambio puede ser variable, así como las propias fuentes de resistencia para enfrentar la resistencia al cambio se requiere de un estudio del impacto del cambio, elaboración de un plan de acciones y la implantación del plan.

Estudio del impacto del cambio

Se debe realizar un estudio o análisis para determinar el posible impacto de las acciones correctivas y/o preventivas al modelo cultural de la organización, es decir, a qué hábitos, a qué status y a qué creencias, estas propuestas amenazan. Para este estudio es posible

auxiliarse de un “análisis del campo de fuerzas”, con esta técnica se pueden desarrollar estrategias para vencer las barreras que se oponen al cambio, así como aprovechar al máximo las fuerzas que lo apoyan. Otras de las técnicas a utilizar es el análisis de barreras y ayudas.

Elaboración de un plan de acciones

No es más que llevar a la práctica lo establecido en el *plan de acciones*, teniendo siempre presente las antes mencionadas *reglas para la introducción exitosa de los remedios*, fundamentalmente en cuanto la etapas en que se presenten conflictos o discrepancias propias de la resistencia al cambio.

ETAPA III Preservación de los resultados

El objetivo de esta etapa del proceso de mejoramiento es garantizar que los beneficios logrados con el cambio radical se garanticen a toda la organización y se mantengan ininterrumpidamente en el nuevo nivel alcanzado.

Generalización de los resultados

La generalización de los resultados consiste en la aplicación de las acciones correctivas y/o preventivas a las condiciones normales de ejecución, de forma tal que se garantice, hasta donde sea económico, que los cambios en el proceso sean irreversibles.

Control del proceso mejorado en su nuevo nivel de funcionamiento

Una buena transición no basta para mantener los beneficios del cambio radical, muchas circunstancias amenazan con erosionar estos beneficios. Es por esta razón que se debe establecer un Sistema de Control que permita mantener lo ganado a partir de la detección y corrección de las condiciones adversas o problemas de calidad que se presentan durante el desarrollo de los trabajos. El sistema de control deberá prever la realización de inspecciones y/o verificaciones antes, durante y después de las operaciones involucradas.

Una herramienta muy utilizada para monitorear tanto el desempeño del proceso como el propio sistema de control son las auditorías de la calidad. Otras técnicas que pueden ser empleadas en la realización de diferentes tipos de controles son: diagrama de Pareto, diagrama de flujo, hoja de toma de datos, gráficos de control, histogramas.

ETAPA IV: Continuación de la mejora

Si se obtiene el mejoramiento deseado, este debe ser preservado de acuerdo a la Etapa IV. Por otra parte, tomando en consideración las prioridades, así como los límites de tiempo asignados para cada proyecto una vez obtenido el mejoramiento deseado se puede optar por:

- Seleccionar y recomenzar nuevos proyectos o actividades de mejoramiento de la calidad.
- Recomenzar el proyecto de mejoramiento sobre la base de nuevos objetivos, teniendo en cuenta que siempre es posible lograr mejoras adicionales.

Existen en la literatura muchos procedimientos para el mejoramiento de la calidad, se consultaron varios de ellos, los cuales se explican a continuación:

El benchmarking es una técnica de análisis comparativo entre las empresas o entre los equipos de procesos de trabajo. Se trata de un proceso sistemático de comparación sobre la base de los principales indicadores disponibles que conforman el proceso. (Pérez, 1986).

El Programa Permanente de Mejoramiento de la Productividad es un programa de actividades que apoyado en una metodología consistente, guía el conjunto de acciones tendientes a propiciar las condiciones objetivas y subjetivas que aseguran la presencia de la cualidad productiva de la empresa. (Pérez, 1986).

La Reingeniería parte de las nuevas expectativas de los clientes, que tienen para escoger la gama más amplia que nunca se haya visto y también de la base de que las tecnologías avanzadas irradian a una velocidad que apenas da tiempo a aparecer un producto en el mercado, cuando ya sale otro. (Pérez, 1986).

El alcance, las actividades y las fases o etapas de estos procedimientos explicados se resumen en el anexo # 4.

1.4.2 Herramientas de mejora

Las herramientas para la solución de problemas, constituyen una variedad de opciones para mejorar una situación adversa, asimismo permite definir las metodologías a emplear

para la solución de problemas, logrando el estado deseado. Las herramientas básicas son: Diagrama de Ishikawa, Diagrama de Pareto, Histograma, Diagrama de dispersión, Estratificación. (Escalante, 2006).

En el anexo # 5 se muestran las técnicas que con mayor frecuencia se emplean en o para el mejoramiento de la calidad, según Aragón (2003).

1.5 Tendencias de la calidad universitaria

La calidad de la enseñanza ha causado controversia para llegar al consenso de su definición, para (Santos, 1990), calidad de enseñanza es, “un tópico que se maneja con pretendida univocidad” El problema aparece cuando hay que definir la calidad, en la cual según el autor debe responder a las exigencias institucionales, igualdad de condiciones. Por otra parte, afirma este autor, que es necesario plantear una reflexión acerca de si se puede, establecer y asumir la calidad: calidad de enseñanza igual a calidad de aprendizaje.

La UNESCO en su Declaración mundial de la Educación Superior del siglo XXI, en el año 1998, en el aparte de visión y acción en el artículo 11 sobre la evaluación de la calidad menciona, dentro de las recomendaciones para una educación de calidad, realizar una autoevaluación interna y un examen externo, los que deben ser realizados con transparencia por expertos independientes, en lo posible especializados en lo internacional, son esenciales para la mejora de la calidad. Deberían crearse instancias nacionales independientes, y definirse normas comparativas de calidad, reconocidas en el plano internacional. Con miras a tener en cuenta la diversidad y evitar la uniformidad, debería prestarse la atención debida a las particularidades de los contextos institucional, nacional y regional. Los protagonistas deben ser parte integrante del proceso de evaluación institucional.

Asimismo señala, la calidad requiere también que la enseñanza superior esté caracterizada por su dimensión internacional: el intercambio de conocimientos, la creación de sistemas interactivos, la movilidad de profesores y estudiantes y los proyectos de investigación internacionales, aun cuando se tengan debidamente en cuenta los valores culturales y las situaciones nacionales.

De igual forma, afirma que para lograr y mantener la calidad nacional, regional o internacional, ciertos elementos son especialmente importantes, principalmente la selección esmerada del personal y su perfeccionamiento constante, en particular mediante la promoción de planes de estudios adecuados para el perfeccionamiento del personal universitario, incluida la metodología del proceso pedagógico, y mediante la movilidad entre los países y los establecimientos de enseñanza superior y entre los establecimientos de educación superior y el mundo del trabajo, así como la movilidad de los estudiantes en cada país y entre los distintos países. Las nuevas tecnologías de la información constituyen un instrumento importante en este proceso debido a su impacto en la adquisición de conocimientos teóricos y prácticos.

Los conceptos de calidad que existen en Latinoamérica según (Aguila, 2005), están basados en distintos aspectos, pero todos mantienen como elemento común su relatividad en los siguientes puntos:

La calidad como excelencia, basado en la definición tradicional, equivalente a poseer estudiantes sobresalientes, académicos destacados aseguramientos del primer nivel. Para este autor, el concepto es aplicable a una educación superior elitista, pero la educación superior latinoamericana se enfrenta al fenómeno de la masificación que es un reto que requiere una respuesta contundente para eliminar la exclusión de los sectores más desposeídos.

De igual forma, otro elemento en el concepto de calidad es, como respuesta a los requerimientos del medio, basada en una definición donde lo primordial es la pertinencia, pero corre el peligro de que la calidad se tome solamente sobre la base de los requerimientos técnicos y no los culturales y de valores en los graduandos universitarios, lo cual provocaría entre otras cosas el abandono de la misión universitaria como difusora de la cultura y la degradación de la formación de los profesionales.

Así mismo, el concepto de calidad basado en la dependencia de los propósitos declarados, tiene la dificultad de que puede no ser suficiente para garantizar la calidad de la universidad, si los propósitos son limitados, pobres y regionales. Pero posee la ventaja de que un país o una institución pueden trazarse y luchar por sus propias metas sobre la base de sus aspiraciones. Bajo esta perspectiva el patrón de calidad debe contener aspectos como:

- La pertinencia social, relacionada con la necesidad de generar mecanismos de vinculación de las funciones universitarias con el entorno, adaptándolas a las exigencias sociales y no a las del mercado.
- Las exigencias y normas internacionales más generalizadas, relacionadas con la necesidad de lograr una situación favorable que permita el intercambio profesional, académico e investigativo en el ámbito global.
- La comparación con estándares establecidos previo acuerdo y que satisfacen diversas exigencias sociales y estatales así como las propias de la institución

En ese sentido, la propuesta de este autor, consiste en definir la dependencia con los propósitos declarados, con una concepción de calidad formada por dos aspectos: el primero definiendo las propiedades que caracterizan ese algo y que lo hace que no sea otra cosa, y el segundo se refiere al grado en que se acercan las cualidades al fenómeno a las que se consideren óptimas y han sido aceptadas por los participantes, este aspecto es el que permite elaborar el patrón de calidad.

De acuerdo a, lo señalado por (Aguila, 2005), un patrón de calidad es “un conjunto de estándares ideales de cómo se concibe la calidad de un proceso educativo, sirviendo como elemento comparativo de lo que existe en la realidad”, dependerá del concepto de calidad que haya asumido la institución inicialmente, podrá ser orientado a aspectos administrativos o relacionados con los procesos sustantivos de las universidades.

Por lo expuesto anteriormente, el concepto de calidad debe ser producto de una construcción colectiva, con pertinencia social y con estándares establecidos y aceptados, que orienten el deber ser y el mejoramiento continuo de una organización educativa que contribuya a enaltecer la función de la universidad, convirtiéndola en referente de formación de profesionales de calidad en el ámbito local, Regional, Latinoamericano y del Caribe.

La realidad de la calidad de la educación universitaria en Venezuela actualmente no escapa de lo descrito por el autor Águila, se encuentra en el contexto del fenómeno de la masificación de la educación, no obstante se observan también esfuerzos con relación a la calidad en algunas universidades como la Universidad de Los Andes que en el año 2006 propone un programa denominado Andrés Bello con la finalidad de implementar mecanismos de autorregulación que permitan elevar la calidad. , tomando en

consideración las variables docencia, opinión de estudiantes, investigación y extensión. ULA "Programa Andrés Bello" (2006). Otro aspecto importante de hacer referencia es lo relacionado al sistema de evaluación y acreditación de carreras en Venezuela (SEA) OPSU (2001), en el SEA se concibe que cada institución universitaria debe cumplir (obligatoriamente) con unos estándares nacionales de calidad. Esos estándares son negociados entre las universidades y la Comisión Técnica del SEA. Los estándares servirán para establecer la calidad de la institución o programa, y será una condición indispensable para poder optar a la acreditación, es decir, los programas que no hayan alcanzado los estándares nacionales de calidad no pueden optar por la acreditación. El área de ingeniería ha sido la primera en generar sus estándares nacionales de calidad en: lo curricular (Plan de Estudios), calidad y cantidad de los profesores, calidad de los estudiantes y calidad y cantidad de los recursos. Durante el año 2003 se evaluaron el cumplimiento de los programas de ingeniería con relación a estos estándares, y los que demostraron que lo han alcanzado optarán por la acreditación. Los estudios de ingeniería en Venezuela cubren: 32 universidades (17 oficiales y 15 privadas); 68 carreras y 164 programas. Villarroel (2003)

Sobre la base de lo anterior, es pertinente mencionar que el mejoramiento y certificación de la calidad universitaria es realizado por distintos procesos evaluativos: La autorregulación que es el proceso clave en el aseguramiento y mejoramiento de la calidad Mientras que la acreditación resulta el proceso más pertinente e idóneo para controlar y reconocer la calidad.

En Estados Unidos se utilizan las pautas que constituyen uno de los métodos para definir y evaluar la calidad de la formación docente preescolar. Las pautas de la Asociación Nacional de Educación Infantil (NAEYC por sus siglas en inglés) para la preparación docente de maestros y cuidadores de niños pequeños (Hyson, 2003; Hyson y Biggar, 2005; NAEYC, 2001)

Para la carrera de docencia en preescolar en Venezuela, aún no se conoce estudios relacionados con la calidad, por tanto con esta investigación el autor pretende diseñar procedimiento que mejore la calidad y sentar las bases para la certificación, autorregulación, necesaria para una educación universitaria de calidad, pertinente y con equidad.

1.6 Marco jurídico de la calidad y la educación venezolana

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela contempla en sus articulados referidos a la “Educación como un Derecho” lo siguiente:

Artículo 103. Toda persona tiene derecho a una educación integral, de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades, sin más limitaciones que las derivadas de sus aptitudes, vocación y aspiraciones. La educación es obligatoria en todos sus niveles, desde el maternal hasta el nivel medio diversificado...

La Ley Orgánica de Educación de La República Bolivariana de Venezuela (2009) y la calidad:

Artículo 3 y 6 : ...”se establece que la educación es pública y social, obligatoria, gratuita, de calidad, de carácter laico, integral, permanente, con pertinencia social, creativa, artística, innovadora, crítica, pluricultural, multiétnica, intercultural y plurilingüe...Garantiza: El derecho pleno a una educación integral, permanente, continua y de calidad para todos y todas... además Regula, supervisa y controla: la calidad de la infraestructura educativa oficial y privada de acuerdo con los parámetros de uso y diseño dictados por las autoridades competentes asimismo, Planifica, ejecuta, coordina políticas y programas de territorialización de la educación universitaria, que facilite la municipalización, con calidad y pertinencia social en atención a los valores culturales, capacidades y potencialidades locales, dentro de la estrategia de inclusión social educativa y del proyecto de desarrollo nacional endógeno, sustentable y sostenible.

Artículo 8: El Estado en concordancia con la perspectiva de igualdad de género, prevista en la Constitución de la República, garantiza la igualdad de condiciones y oportunidades para que niños, niñas, adolescentes, hombres y mujeres, ejerzan el derecho a una educación integral y de calidad.

Artículo 32 y 33: La educación universitaria profundiza el proceso de formación integral y permanente. Su finalidad es formar profesionales e investigadores o investigadoras de la más alta calidad y como principios rectores fundamentales los establecidos en la Constitución de la República, el carácter público, calidad y la innovación.

Plan de Desarrollo Económico y Social Simón Bolívar (2007-2013) (ver anexo # 6).

En este anexo se resumen los principales lineamientos que hacen referencia a la calidad en nuestro país para el próximo período de desarrollo. Se centran en destacar aspectos técnicos organizativos referidos al personal, los procesos, las coordinaciones y la preparación del personal.

Ley del Sistema Venezolano para la Calidad (2002)

La Gaceta oficial n° 37.543 de fecha 07 de octubre de 2002, en su contenido respecto a la Ley señala lo siguiente:

Capítulo I

Artículo 1. Esta Ley tiene por objeto desarrollar los principios orientadores que en materia de calidad consagra la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, determinar sus bases políticas, y diseñar el marco legal que regule el Sistema Nacional para la Calidad. Asimismo, establecer los mecanismos necesarios que permitan garantizar los derechos de las personas a disponer de bienes y servicios de calidad en el país, a través de los subsistemas de Normalización, Metrología, Acreditación, Certificación y Reglamentaciones Técnicas y Ensayos.

Artículo 2. Los objetivos generales de la presente Ley son:

1. Crear el Consejo Venezolano para la Calidad que asesore al Ejecutivo Nacional en la elaboración de políticas y directrices en materia de calidad.

Establecer las disposiciones rectoras del Sistema Venezolano para la Calidad, con miras a sentar las bases para que todos sus integrantes desarrollen sus actividades en pro de la competitividad nacional e internacional de la industria, el comercio, la producción de bienes y la prestación servicios, así como de la satisfacción de consumidores, igualmente promover y asegurar la participación de todos los interesados en el funcionamiento del Sistema Venezolano de Calidad, como mecanismo para el continuo mejoramiento.

El 26-01-01, el CNU aprueba (según resolución No 15 del Acta No 383) iniciar el trabajo para diseñar un Sistema de Evaluación y Acreditación de las universidades nacionales (SEA).

El 28-5-02, el CNU aprueba (según resolución No 11 del Acta No 406) el diseño del subsistema de Evaluación para las universidades nacionales, y autoriza su instrumentación.

En esa misma oportunidad, el CNU acordó encomendar a la Comisión Técnica del SEA, el diseño del Subsistema de Acreditación.

Cuadro # 1: Dimensiones de la eficacia organizativa en las instituciones universitarias

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN
1. Satisfacción educativa de los estudiantes	El grado de satisfacción de los estudiantes con sus experiencias educativas en la institución.
2. Desarrollo académico de los estudiantes	El grado de logro académico, crecimiento y progreso de los estudiantes en la institución.
3. Desarrollo de carrera de los estudiantes	El grado de desarrollo ocupacional de los estudiantes, y el énfasis en el desarrollo de carrera y en las oportunidades de desarrollo de carrera proporcionadas por la institución.
4. Desarrollo personal de los estudiantes	Desarrollo de los estudiantes en áreas no académicas y no orientadas a la carrera, p.e., social, emocional y culturalmente, y el énfasis en el desarrollo personal y en las oportunidades proporcionadas por la institución para el desarrollo personal.
5. Satisfacción laboral de profesores y administradores	Satisfacción de los miembros del profesorado y administradores con sus trabajos y empleo en la institución.
6. Desarrollo profesional y calidad del profesorado	El grado de logro profesional y desarrollo del profesorado, y la cantidad de estímulo hacia el desarrollo profesional proporcionada por la institución.
7. Carácter de sistema abierto e interacción con la comunidad	El énfasis en la interacción, adaptación y servicio al entorno externo.
8. Habilidad para adquirir recursos	La habilidad de la institución para adquirir recursos del entorno externo, tales como buenos estudiantes y profesores, apoyo financiero, etc.
9. Salud organizativa	La benevolencia, vitalidad y viabilidad en los procesos internos y prácticas de la institución.

Fuente: Tomado de conferencia Dirección de calidad Dra. Tatiana Escoriza

Como se observa en la gráfica son muchas las dimensiones que se pueden tomar como referencia para el estudio de la calidad y que engranadas conforman el todo, en las organizaciones educativas que aspiran a formar parte de las formadoras con calidad.

De igual forma son muchos los enfoques de calidad y cada organización debe saber seleccionar el adecuado de acuerdo a la misión de la institución y a la realidad del contexto, conocer y tomar lo positivo de cada uno. (ver anexo 7)

1.7 Conclusiones parciales

1. Los aportes de los postulados Juran, Deming, Crosby, coinciden en una relación de la calidad basada en satisfacer las necesidades del cliente y en conformidad con los requisitos y adecuación al uso.
2. La educación de calidad se debe basar en garantizar que los elementos que conforman el sistema educativo coadyuven en formar el ciudadano capaz de transformar la sociedad. Los procesos actuales que se están viviendo en Venezuela se hace necesario implementar mecanismos para la gestión de calidad para garantizar una verdadera transformación social.
3. Los programas de mejoramiento continuo deben basarse en verdaderos diagnósticos, para ello se hace necesaria la aplicación de herramientas que permitan la elección pertinente de los problemas a abordar, los pocos vitales con el fin de identificar aquel número reducido de proyectos con mayores posibilidades de mejora.
4. La educación universitaria en Venezuela posee las bases legales que sustentan una formación de calidad de caras a las exigencias de la sociedad actual.
5. Como miembro de una comunidad de aprendizaje internacional que cada día está en la búsqueda de unificar criterios de calidad en la acreditaciones de carrera, Venezuela asume a través del SEA estándares de calidad de la Red Iberoamericana.

Capítulo 2 Procedimiento para el mejoramiento de la calidad en la carrera docencia en preescolar del Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta”

2.1 Introducción

El siguiente capítulo se define con el objetivo de desarrollar la caracterización de la entidad objeto de estudio, considerado los elementos estratégicos, así como las características de la organización. Se define un procedimiento para el mejoramiento de la calidad en la carrera docencia en preescolar del Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta”.

2.2 Caracterización del CULTCA

El Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta” Institución Universitaria adscrita al Ministerio de Educación Universitario, la cual fue creada por disposición del Ejecutivo Nacional, según Decreto N° 792 de fecha 23 de Noviembre de 1.971. (Gaceta Oficial N° 29699), es una Institución de Educación Universitaria cuyo objetivo primordial es la formación de técnicos superiores universitarios en las áreas de conocimiento de Ingeniería, (informática); Ciencias de la Educación (Educación Preescolar y deportes); Ciencias de la Salud (Fisioterapia, Terapia Ocupacional, y Enfermería), Administración de recursos humanos.

En la actualidad se inició con la administración de los Programas Nacionales de Formación (PNF): de Ingeniería en Informática y Administración, asimismo están aprobados y por iniciar Fisioterapia y Terapia Ocupacional, las cuales forman a licenciados e ingenieros, oportunidad de continuar estudios debido a el proceso de transformación a universidad que está sucediendo en los 29 institutos y Colegios Universitarios en el país, a través de la Misión Alma Mater.

La carrera docencia en preescolar en la actualidad tiene una población aproximada de 326 estudiantes distribuidos en dos turnos; mañana y tarde y en seis semestres que corresponde la formación para el técnico superior universitario, con modalidad de estudio presencial, se rige por un diseño curricular del año 1988, con relación a la planta profesoral, para la fecha se cuenta con una plantilla de 40 profesores en su mayoría docentes de profesión, con la característica de ser contratados el 97 % de ellos, en lo concerniente a la infraestructura, la sede donde funciona la carrera es una edificación en

construcción, consta de dos niveles, y con áreas verdes a su alrededor, carece de canchas deportivas propias, y de laboratorios informáticos.

En cuanto a la estructura administrativa; existe actualmente una comisión transformadora en la Institución que fungen como los directivos conformada por; Director (a), Subdirector Académico, Subdirector Administrativo, quienes conforman el Consejo Directivo que es la máxima instancia después del Ministerio del Poder Popular Para la Educación Universitaria en la toma de decisiones, las coordinaciones de carreras se denominan Subcomisiones, en este caso es la Subcomisión de Preescolar, está a su vez tiene un Consejo departamental constituido por profesores responsables de coordinar las funciones básicas de extensión (deportiva, cultural), servicio comunitario, investigación, currículo, la práctica profesional, control de estudios, evaluación y bienestar estudiantil, como lo muestra el organigrama de la figura 2.1.

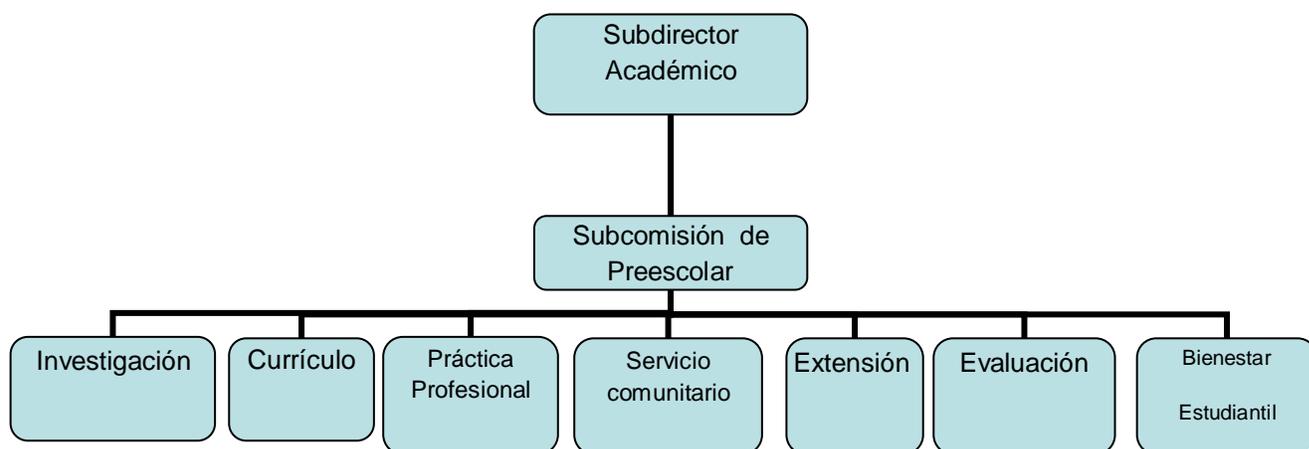


Figura 2.1 Organigrama Colegio Universitario Los Teques “Cecilio Acosta”

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que el equipo de trabajo, abarca la mayoría de los procesos que se desarrollan en una organización universitaria macro, puesto que cada una de las personas responsables de coordinar un proceso; cumple con ser el enlace con la Subcomisión que tiene ese encargo como principal. Sin embargo no están descritas las acciones y funciones de cada equipo, aunque en la práctica cotidiana se cumple con lo solicitado por los superiores por cada uno.

El Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta” se encuentra en proceso de transformación a Universidad, junto a los 28 institutos y Colegios Universitarios del país a través de la Misión Alma Mater, mediante el decreto 6.650 del 24 de Marzo de 2009. En ese sentido se está a la espera de lineamientos, que se generan de una construcción en colectivo para la acreditación de nuevas carreras y en ese período de transición se hace necesario en la carrera docencia en preescolar desarrollar propuestas que permitan el mejoramiento continuo de lo que esta y evaluar para realizar nuevos diagnósticos y comenzar con un nuevo ciclo de mejora para formar con calidad a los formadores de niños en educación inicial.

2.3 Diseño del procedimiento para el mejoramiento de la calidad en la carrera docencia en preescolar del Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta”

A continuación se representa de forma esquematizada (figura 2.2) el procedimiento propuesto para el mejoramiento de la calidad, en el que se relacionan las etapas o momentos a seguir.

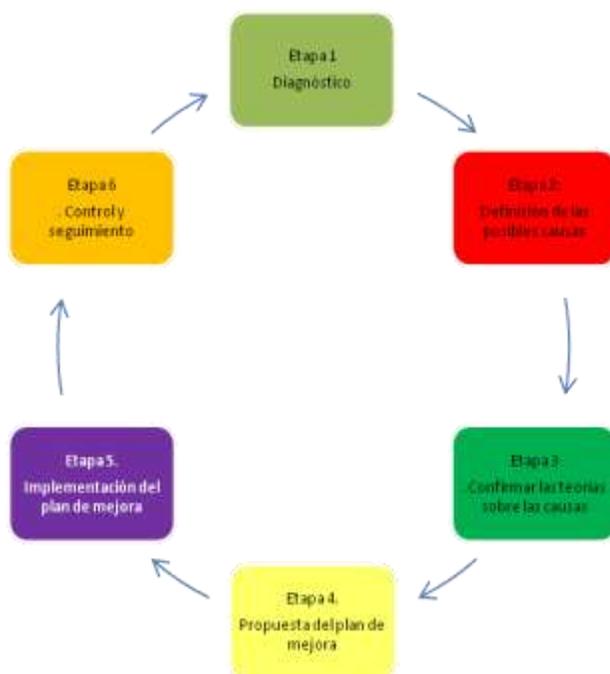


Figura 2.2 Procedimiento para el mejoramiento de la calidad

Fuente: Elaboración propia

Para una mejor comprensión se procede a su descripción, con el fin de mostrar la secuencia lógica en que este será desarrollado así como las técnicas que se emplean en cada una de sus etapas.

Etapa 1. Diagnóstico

Para realizar el diagnóstico se propone que se apliquen diferentes métodos y herramientas como son:

- encuestas a estudiantes para evaluar la calidad del docente tomado del documento “Programa Andrés Bello de la Universidad de Los Andes” (2006) (Ver anexo 8)
- encuestas a profesores para evaluar la calidad de la carrera, tomado de la fuente mencionada anteriormente (ver anexo 9)
- guía de entrevista a egresados tomada como referencia documento de la Sistema de Evaluación y Acreditación de Cuba (SEA CU) (ver anexo 10) y a empleadores (ver anexo 11). También tomado de esta fuente.
- revisión de documentos de evaluación externa a estudiantes en las pasantías, y
- observación directa

Una vez identificados los problemas es necesario seleccionar los expertos que serán los encargados de evaluarlos y seleccionar el problema principal a mejorar. Se propone se utilice la expresión 2.1 para calcular el número de expertos y se tenga en cuenta para su selección elementos tales como: experiencia la dirección y en la docencia, nivel profesional, nivel de escolaridad y cargo actual.

$$M = \frac{K(1-p)p}{i^2} \quad (2.1)$$

Donde:

M: número de expertos.

K: parámetro que depende del nivel de significación.

p: proporción del error que como máximo se tolerará en el juicio de los expertos.

i: nivel de precisión que expresa la discrepancia o variabilidad que muestra en general el grupo.

Etapas 2. Definición de las posibles causas

En este paso se trata de buscar todas las posibles causas que están influyendo en el problema detectado mediante las técnicas de trabajo en grupo, donde un método alternativo, es la tormenta de ideas que para ello se utilizarán los expertos escogidos anteriormente.

En la medida que la lista de causas se alargue es de mucha utilidad ordenarla de forma tal que muestre la interrelación que existe entre ellas. La técnica más utilizada para lograr el ordenamiento de las causas es el diagrama causa – efecto.

Este diagrama es una herramienta utilizada para analizar y evidenciar las relaciones entre un efecto dado y sus causas potenciales, las numerosas causas se organizan en categorías principales y subcategorías, de modo tal que la disposición final se parece al esqueleto de un pez.

Puede que todas las causas mencionada por los expertos no sean reales, por tanto se hace necesario comprobar cada una de ellas, utilizando herramientas de calidad y si es preciso de otras materias.

Etapas 3. Confirmar las teorías sobre las causas

Para la confirmación de las teorías sobre las causas, que origina el problema de calidad en cuestión, se hace preciso como bien se explicaba anteriormente utilizar técnicas, métodos y herramientas que permitan determinar si las mismas son reales, lo que permitirá enfocar los esfuerzos y recursos sobre aquellos factores que inciden de forma negativa para su eliminación o disminución.

Etapas 4. Propuesta del plan de mejora

Una vez determinadas las causas reales que provocan las condiciones adversas o problemas de calidad, se procede a formular propuestas de alternativas de acciones correctivas y/o preventivas.

En la formulación de estas propuestas debe participar el personal directamente involucrado en los procesos objetos de mejoras, mientras mayor sea la cantidad de alternativas propuestas, mayores posibilidades habrán de aplicar las acciones correctivas y/o preventivas más ventajosas para la organización, una vez que éstas hayan sido evaluadas.

Etapa 5. Implementación del plan de mejora

La aplicación de las acciones correctivas y/o preventivas se llevará a cabo de acuerdo a una planeación previa de todas las actividades a realizar para ello. Este plan de acción debe tener reflejado de forma clara las acciones, la fecha de cumplimiento, los recursos necesarios para cada actividad y el responsable de su cumplimiento.

Para la preservación de los resultados se procederá solo después de haberse probado la efectividad de las acciones correctivas y/o preventivas en el proceso analizado, para dar un paso seguro hacia la mejora de la calidad.

Con la implementación de estas acciones ya se puede pensar en planificar nuevos objetivos para seguir mejorando las deficiencias existentes en la organización, teniendo en cuenta su prioridad de respuesta.

Etapa 6. Control y seguimiento

En esta etapa se controla la implementación de las acciones propuestas en el plan de mejora y su seguimiento permite constatar si el problema identificado mejoró o no.

Si los resultados indeseables persisten con la misma frecuencia después de la adopción de acciones correctivas y/o preventivas; será necesario realizar nuevas propuestas de alternativas.

La aplicación sistemática de esta propuesta permite que sean analizadas todas las deficiencias para su posterior solución.

2.4 Conclusiones parciales

1. El colegio universitario se encuentra actualmente en un proceso de transformación de sus carreras, redimensionando sus programas de acuerdo a la realidad del contexto actual y las necesidades del país.

2. El procedimiento que se presenta se estructura en 6 etapas, las que guardan estrecha relación entre sí y permiten cumplir el objetivo de diseñar propuestas de mejora para la carrera de Docencia en preescolar.
3. Para asegurar los resultados de cada etapa que se define en el procedimiento consecutivamente se recomienda considerar los aspectos técnicos y metodológicos que se definen, las herramientas se pueden ajustar de acuerdo a la realidad y contexto.
4. Los resultados del diagnóstico, constituyen el punto de partida por lo cual debe ser exhaustivo y preciso en la determinación de los elementos que caracterizan la entidad o situación.

Capítulo 3 Aplicación del procedimiento de mejoramiento de la calidad en la carrera docencia en preescolar del CULTCA

3.1 Introducción

En el presente capítulo se aplica el procedimiento propuesto para el mejoramiento de la calidad en la carrera docencia en preescolar, la cual es el objeto de estudio práctico de la presente investigación.

3.2 Aplicación del procedimiento de mejoramiento a la carrera docencia en preescolar del CULTCA

Paso 1. Búsqueda de los síntomas

Se realizaron 177 encuestas a los estudiantes de la carrera docencia en preescolar distribuidas de la forma siguiente: 33 estudiantes del 1ª semestre, 39 del segundo, 36 del tercero, 26 del cuarto, 32 del quinto y 11 del sexto, los cuales fueron aplicados a estudiantes de diferentes turnos (mañana y tarde).

Se procesaron las encuestas utilizando paquete estadístico SPSS versión 16 y los resultados se describen a continuación:

Los estudiantes del primer semestre (ver anexo 12) opinaron lo siguiente:

1. Con relación al conocimiento de los docentes y dominio de la materia estuvieron moderadamente de acuerdo un 60,6%, y un 39,4, totalmente de acuerdo.
2. Asimismo en la pregunta N° 2 un 75,8% de los estudiantes están moderadamente de acuerdo en que los profesores muestran competencia para enseñar, y un 24,2 completamente de acuerdo.
3. El 51,5 % de los estudiantes consideraron estar moderadamente de acuerdo que el programa de asignatura orienta el proceso de enseñanza y aprendizaje y un 48,3% totalmente de acuerdo.
4. La opinión de los estudiantes en un 60,6% estuvo moderadamente de acuerdo que el programa de asignatura está conformado por objetivos o competencias curriculares, contenidos, estrategias de enseñanza y aprendizaje, procedimientos de evaluación, recursos didácticos, bibliográficos y tecnológicos, cronograma de actividades, un 39,4% totalmente de acuerdo.

5. Al ser consultados los estudiantes del proceso de formación profesional y la integración de contenidos relacionados con: conocimientos, competencias, habilidades, destrezas, actitudes y valores opinaron estar moderadamente de acuerdo un 75,8% y completamente de acuerdo un 24,2%.
6. Los estudiantes opinaron estar moderadamente de acuerdo un 84,8% y 15,2 % totalmente de acuerdo en que los docentes presentan estrategias y actividades que guían el proceso de enseñanza y aprendizaje.
7. Por consiguiente en cuanto a que si los profesores aplican con sus estudiantes el trabajo en equipo, el 87,9% de los estudiantes estuvieron moderadamente de acuerdo y el 12,1% totalmente de acuerdo.
8. El 90,9% de los estudiantes están moderadamente de acuerdo en que los profesores utilizan tecnologías de la información y comunicación en el proceso de enseñanza y aprendizaje y un 9,1% completamente de acuerdo.
9. Igualmente el 69,7% completamente de acuerdo en que los profesores estimulan en los estudiantes la búsqueda permanente de nuevos conocimientos, 30,3 moderadamente de acuerdo.
10. De igual forma el 30,3% de los estudiantes están moderadamente en desacuerdo con los espacios de aprendizaje por que no cuentan con los recursos didácticos, bibliográficos y tecnológicos. Igualmente un 30,3% está ligeramente de acuerdo un 24,2% ligeramente en desacuerdo,
11. El 69,7% de los estudiantes están completamente de acuerdo en que los profesores aplican estrategias y actividades de evaluación adecuadas el 30,3 % moderadamente de acuerdo.
12. El 39,4% de los estudiantes están completamente de acuerdo en cuanto a las cualidades personales, que los profesores demuestran tolerancia frente a las posturas y opiniones divergentes de los estudiantes, y un 33% moderadamente de acuerdo y un 27,3 % ligeramente de acuerdo.
13. Asimismo el 60,6% de los estudiantes están ligeramente de acuerdo en la disposición de los docentes para atender sugerencias recomendaciones de los estudiantes y un 39,4 completamente de acuerdo.
14. El 54,5% de los estudiantes opinaron estar moderadamente de acuerdo con la disponibilidad de los docentes para atender consultas de los estudiantes y un 48,5% moderadamente de acuerdo.

15. El 54,5% de los estudiantes del segundo semestre afirman estar moderadamente de acuerdo con responsabilidad y puntualidad con las actividades académicas y un 45,5% completamente de acuerdo.

Por otro lado los estudiantes del 2º semestre (ver anexo 13) cuando se les hizo la pregunta opinaron:

1. Con relación al conocimiento de los docentes y dominio de la materia estuvieron moderadamente de acuerdo un 76,9% y un 23,1% totalmente de acuerdo.
2. Asimismo en la pregunta N° 2 un 82% de los estudiantes consideran que los profesores muestran competencia para enseñar.
3. En la pregunta N° 3 un 51,3% de los estudiantes quedaron moderadamente de acuerdo que el programa de asignatura orienta el proceso de enseñanza y aprendizaje y un 48,3 % totalmente de acuerdo.
4. La opinión de los estudiantes estuvo dividida en la pregunta N°4 estando un 33% completamente de acuerdo que el programa de asignatura está conformado por objetivos o competencias curriculares, contenidos, estrategias de enseñanza y aprendizaje, procedimientos de evaluación, recursos didácticos, bibliográficos y tecnológicos, cronograma de actividades, un 30% moderadamente de acuerdo, un 20% ligeramente de acuerdo y 15% ligeramente en desacuerdo.
5. Al ser consultados los estudiantes del proceso de formación profesional y la integración de contenidos relacionados con: conocimientos, competencias, habilidades, destrezas, actitudes y valores opinaron estar completamente de acuerdo un 43% y moderadamente de acuerdo un 43%.
6. Los estudiantes opinaron estar moderadamente de acuerdo un 46,5% y 38,2 % totalmente de acuerdo en que los docentes presentan estrategias y actividades que guían el proceso de enseñanza y aprendizaje, opinando un 10 % ligeramente de acuerdo y 5% ligeramente en desacuerdo.
7. Por consiguiente en cuanto a que si los profesores aplican con sus estudiantes el trabajo en equipo, el 56,4% de los estudiantes estuvieron moderadamente de acuerdo y el 20% totalmente de acuerdo y un 20% ligeramente de acuerdo.
8. El 30% de los estudiantes están moderadamente en desacuerdo en que los profesores utilizan tecnologías de la información y comunicación en el proceso

de enseñanza y aprendizaje y un 25% ligeramente en desacuerdo un 17% ligeramente de acuerdo, un 20% moderadamente acuerdo.

9. Igualmente el 38% estuvo ligeramente de acuerdo en que los profesores estimulan en los estudiantes la búsqueda permanente de nuevos conocimientos, 33% ligeramente en desacuerdo un 12% moderadamente de acuerdo y 10% totalmente de acuerdo.
10. De igual forma el 46,2% de los estudiantes están moderadamente en desacuerdo con los espacios de aprendizaje por que no cuentan con los recursos didácticos, bibliográficos y tecnológicos y un 38% muy en desacuerdo.
11. El 41% de los estudiantes están moderadamente de acuerdo en que los profesores aplican estrategias y actividades de evaluación adecuadas el 20% ligeramente de acuerdo, 12% totalmente de acuerdo y un 12% ligeramente en desacuerdo.
12. El 46% de los estudiantes están ligeramente en desacuerdo en cuanto a las cualidades personales, que los profesores demuestran tolerancia frente a las posturas y opiniones divergentes de los estudiantes, y un 35% moderadamente de acuerdo.
13. Asimismo el 30% de los estudiantes están moderadamente de acuerdo en la disposición de los docentes para atender sugerencias recomendaciones de los estudiantes, y un 25% ligeramente de acuerdo.
14. El 35% de los estudiantes opinaron estar moderadamente de acuerdo con la disponibilidad de los docentes para atender consultas de los estudiantes y un 28% ligeramente de acuerdo.
15. El 46% de los estudiantes del segundo semestre afirman estar ligeramente de acuerdo con responsabilidad y puntualidad con las actividades académicas y un 41% moderadamente de acuerdo.

Con base a la encuesta aplicada al tercer semestre (ver anexo 14) se obtuvo los siguientes resultados:

1. El 58,3% de los estudiantes estuvieron totalmente de acuerdo con relación al conocimiento de los docentes y dominio de la materia y un 41% estuvieron moderadamente de acuerdo.

2. El 55% de los estudiantes están moderadamente de acuerdo que los profesores muestran competencia para enseñar y un 27% ligeramente de acuerdo y un 16% totalmente de acuerdo.
3. En la pregunta N° 3 un 41,3 % de los estudiantes están ligeramente de acuerdo que el programa de asignatura orienta el proceso de enseñanza y aprendizaje y un 30% moderadamente de acuerdo y un 28% totalmente de acuerdo:
4. El 50% de los estudiantes esta moderadamente de acuerdo que el programa de asignatura está conformado por objetivos o competencias curriculares, contenidos, estrategias de enseñanza y aprendizaje, procedimientos de evaluación, recursos didácticos, bibliográficos y tecnológicos, cronograma de actividades, un 27% ligeramente de acuerdo, un 22% completamente de acuerdo.
5. El 69% de los estudiantes esta moderadamente de acuerdo con el proceso de formación profesional y la integración de contenidos relacionados con: conocimientos, competencias, habilidades, destrezas, actitudes y valores y un 16% completamente de acuerdo y un 13% ligeramente en desacuerdo.
6. Los estudiantes opinaron estar moderadamente de acuerdo un 36 % en que los docentes presentan estrategias y actividades que guían el proceso de enseñanza y aprendizaje, y un 27% ligeramente en de acuerdo y otro 27 % ligeramente en desacuerdo.
7. Por consiguiente en cuanto a que si los profesores aplican con sus estudiantes el trabajo en equipo, el 44% de los estudiantes estuvieron moderadamente de acuerdo y el 36% ligeramente de acuerdo y un 19% totalmente de acuerdo.
8. El 44,4% de los estudiantes están ligeramente en desacuerdo en que los profesores utilizan tecnologías de la información y comunicación en el proceso de enseñanza y aprendizaje y un 41% moderadamente en desacuerdo un 17% ligeramente de acuerdo, un 20% moderadamente acuerdo, el 11% ligeramente de acuerdo.
9. Igualmente el 41% estuvo moderadamente de acuerdo en que los profesores estimulan en los estudiantes la búsqueda permanente de nuevos conocimientos, 25% ligeramente de acuerdo un 12 % moderadamente de acuerdo y 19% totalmente de acuerdo, 8 % ligeramente en desacuerdo

10. De igual forma el 41,7% de los estudiantes están muy en desacuerdo con los espacios de aprendizaje por que no cuentan con los recursos didácticos, bibliográficos y tecnológicos y un 36% moderadamente en desacuerdo, 5,6% ligeramente en desacuerdo, un 16,7 ligeramente de acuerdo.
11. El 41,2% de los estudiantes están moderadamente de acuerdo en que Los profesores aplican estrategias y actividades de evaluación adecuadas el 22% ligeramente en desacuerdo, 19,4% completamente de acuerdo y un 16,7% ligeramente de acuerdo.
12. El 41,7% de los estudiantes están moderadamente de acuerdo en cuanto a las cualidades personales, que los profesores demuestran: Tolerancia frente a las posturas y opiniones divergentes de los estudiantes, y un 38,9% ligeramente de acuerdo y el 19,4 % completamente de acuerdo.
13. Asimismo el 33,3 % de los estudiantes están ligeramente en desacuerdo en la disposición que tienen los docentes para atender sugerencias recomendaciones de los estudiantes y un 27% ligeramente de acuerdo y otro 27% moderadamente en desacuerdo un 8% moderadamente de acuerdo.
14. El 36% de los estudiantes opinaron estar ligeramente de acuerdo con la disponibilidad de los docentes para atender consultas de los estudiantes y un 25% ligeramente en desacuerdo, y otro 16% moderadamente de acuerdo.
15. El 47% de los estudiantes del tercer semestre afirman estar moderadamente de acuerdo con responsabilidad y puntualidad con las actividades académicas y un 27% totalmente de acuerdo y otro 25% ligeramente de acuerdo.

Los estudiantes del cuarto semestre (ver anexo 15) opinaron lo siguiente:

1. El 48,3% de los estudiantes estuvieron totalmente de acuerdo con relación al conocimiento de los docentes y dominio de la materia y un 38,5 % estuvieron ligeramente de acuerdo y un 19,2 moderadamente de acuerdo.
2. Asimismo un 42% de los estudiantes consideran estar moderadamente de acuerdo que los profesores muestran competencia para enseñar, y un 38% totalmente de acuerdo, y un 19,2% ligeramente de acuerdo.
3. Un 53,8 % de los estudiantes están ligeramente de acuerdo que el programa de asignatura orienta el proceso de enseñanza y aprendizaje y un 34,3% moderadamente de acuerdo.

4. La opinión de los estudiantes un 46,2% completamente de acuerdo que el programa de asignatura está conformado por objetivos o competencias curriculares, contenidos, estrategias de enseñanza y aprendizaje, procedimientos de evaluación, recursos didácticos, bibliográficos y tecnológicos, cronograma de actividades, un 19,2% moderadamente de acuerdo y un 19,2% ligeramente de acuerdo.
5. Al ser consultados los estudiantes del proceso de formación profesional y la integración de contenidos relacionados con: conocimientos, competencias, habilidades, destrezas, actitudes y valores opinaron estar completamente de acuerdo un 34% y moderadamente de acuerdo un 30,8%, ligeramente de acuerdo un 26,9%.
6. Los estudiantes opinaron estar moderadamente desacuerdo un 34,6% y 23,1% totalmente de acuerdo en que los docentes presentan estrategias y actividades que guían el proceso de enseñanza y aprendizaje, opinando un 15% moderadamente en desacuerdo y 7% ligeramente en desacuerdo,
7. Por consiguiente en cuanto a que si los profesores aplican con sus estudiantes el trabajo en equipo, el 30,8% de los estudiantes estuvieron completamente de acuerdo y el 26,9% moderadamente de acuerdo y un 23,1% ligeramente de acuerdo, 19,2 ligeramente en desacuerdo.
8. El 26% de los estudiantes están ligeramente de acuerdo, en que los profesores utilizan tecnologías de la información y comunicación en el proceso de enseñanza y aprendizaje y un 23% ligeramente en desacuerdo un 23,1% moderadamente en desacuerdo, un 15% moderadamente en desacuerdo.
9. Igualmente el 30,8% estuvo ligeramente de acuerdo en que los profesores estimulan en los estudiantes la búsqueda permanente de nuevos conocimientos, 23,1% moderadamente de acuerdo un 15 % moderadamente desacuerdo y 15% totalmente de acuerdo, 15 ligeramente en desacuerdo.
10. De igual forma el 38,5% de los estudiantes están muy en desacuerdo con los espacios de aprendizaje por que no cuentan con los recursos didácticos, bibliográficos y tecnológicos. y un 19,2% moderadamente en desacuerdo y 19,2 ligeramente en desacuerdo % 11,2 ligeramente de acuerdo.
11. El 46,2% de los estudiantes están completamente de acuerdo en que Los profesores aplican estrategias y actividades de evaluación adecuadas el 19,2%

moderadamente de acuerdo, 15,4% ligeramente de acuerdo de y un 11,2 % ligeramente en desacuerdo.

12. El 38,5% de los estudiantes están moderadamente de acuerdo en cuanto a las cualidades personales, que los profesores demuestran: Tolerancia frente a las posturas y opiniones divergentes de los estudiantes, y un 26,9% completamente de acuerdo. 23% ligeramente de acuerdo.
13. Asimismo, el 34,6 % de los estudiantes están ligeramente de acuerdo en la Disposición de los docentes para atender sugerencias recomendaciones de los estudiantes, y un 30,8% ligeramente en desacuerdo, 11% moderadamente de acuerdo.
14. El 38,5% de los estudiantes opinaron estar moderadamente de acuerdo con la disponibilidad de los docentes para atender consultas de los estudiantes y un 30,5% ligeramente de acuerdo y el 19,2% completamente de acuerdo.
15. El 53,8% de los estudiantes afirman estar moderadamente de acuerdo con Responsabilidad y puntualidad con las actividades académicas y un 26% ligeramente de acuerdo y 19% completamente de acuerdo.

Los resultados del quinto semestre (ver anexo 16) reflejaron lo siguiente:

1. El 50% de los estudiantes estuvieron completamente de acuerdo con relación al conocimiento de los docentes y dominio de la materia y el 50% restante estuvieron moderadamente de acuerdo.
2. El 50% de los estudiantes están completamente de acuerdo que los profesores muestran competencia para enseñar y un 34,4% moderadamente de acuerdo y un 15,6% ligeramente de acuerdo.
3. El 40,6 % de los estudiantes están moderadamente de acuerdo que el programa de asignatura orienta el proceso de enseñanza y aprendizaje y un 34 % ligeramente de acuerdo, y un 25% totalmente de acuerdo.
4. El 31% de los estudiantes esta ligeramente de acuerdo que el programa de asignatura está conformado por objetivos o competencias curriculares, contenidos, estrategias de enseñanza y aprendizaje, procedimientos de evaluación, recursos didácticos, bibliográficos y tecnológicos, cronograma de actividades, un 28% moderadamente de acuerdo, un 18% completamente de acuerdo.

5. El 46,9% de los estudiantes esta moderadamente de acuerdo con el proceso de formación profesional y la integración de contenidos relacionados con: conocimientos, competencias, habilidades, destrezas, actitudes y valores y un 37,5% completamente de acuerdo y un 15% ligeramente en desacuerdo.
6. Los estudiantes opinaron estar moderadamente de acuerdo un 37,5% en que los docentes presentan estrategias y actividades que guían el proceso de enseñanza y aprendizaje, y un 28,1% completamente de acuerdo y otro 28,1% ligeramente de acuerdo.
7. En cuanto a si los profesores aplican con sus estudiantes el trabajo en equipo, el 37% de los estudiantes estuvieron moderadamente de acuerdo y el 25% completamente de acuerdo y un 21% ligeramente de acuerdo y un 15% ligeramente en desacuerdo.
8. El 40,6% de los estudiantes están muy en desacuerdo en que los profesores utilizan tecnologías de la información y comunicación en el proceso de enseñanza y aprendizaje y un 28,1% moderadamente en desacuerdo un 15,6% ligeramente de acuerdo, un 12% ligeramente en desacuerdo.
9. Igualmente el 25% estuvo ligeramente de acuerdo en que los profesores estimulan en los estudiantes la búsqueda permanente de nuevos conocimientos, el 21% completamente de acuerdo un 18,8% moderadamente en desacuerdo y 12% moderadamente de acuerdo, 6% muy en desacuerdo.
10. De igual forma el 46,9% de los estudiantes están muy en desacuerdo con los espacios de aprendizaje porque no cuentan con los recursos didácticos, bibliográficos y tecnológicos y un 28,1% moderadamente en desacuerdo, 18,8% ligeramente en desacuerdo, un 6% ligeramente de acuerdo.
11. El 46,9% de los estudiantes están ligeramente de acuerdo en que Los profesores aplican estrategias y actividades de evaluación adecuadas el 40% moderadamente de acuerdo, 6% completamente de acuerdo y un 6% ligeramente en desacuerdo.
12. El 31,3% de los estudiantes están ligeramente de acuerdo en cuanto a las cualidades personales, que los profesores demuestran: Tolerancia frente a las posturas y opiniones divergentes de los estudiantes, y un 25%, moderadamente de acuerdo y el 21% completamente de acuerdo y también un 21% ligeramente en desacuerdo.

13. Asimismo el 40,6% de los estudiantes están ligeramente en desacuerdo en la disposición que tienen los docentes para atender sugerencias recomendaciones de los estudiantes y un 25% ligeramente de acuerdo y otro 15,6% moderadamente de acuerdo un 12% completamente de acuerdo.
14. El 50% de los estudiantes opinaron estar moderadamente de acuerdo de acuerdo con la disponibilidad de los docentes para atender consultas de los estudiantes y un 31,3% ligeramente de acuerdo, y otro 18% ligeramente en desacuerdo.
15. El 56,3% de los estudiantes del tercer semestre afirman estar moderadamente de acuerdo con responsabilidad y puntualidad con las actividades académicas y un 28,1% ligeramente de acuerdo y otro 15% completamente de acuerdo.

Con relación al sexto semestre (ver anexo 17) se evidenció lo siguiente:

1. El 63,6% de los estudiantes estuvieron moderadamente de acuerdo con relación al conocimiento de los docentes y dominio de la materia y el 36,4% restante estuvieron totalmente de acuerdo.
2. El 63,6% de los estudiantes están moderadamente de acuerdo que los profesores muestran competencia para enseñar y un 18,2% completamente de acuerdo y un 18,2% ligeramente de acuerdo.
3. El 54,6% de los estudiantes están moderadamente de acuerdo que el programa de asignatura orienta el proceso de enseñanza y aprendizaje y un 34% ligeramente de acuerdo, y un 45,4% totalmente de acuerdo.
4. El 45,5% de los estudiantes esta moderadamente de acuerdo que el programa de asignatura está conformado por objetivos o competencias curriculares, contenidos, estrategias de enseñanza y aprendizaje, procedimientos de evaluación, recursos didácticos, bibliográficos y tecnológicos, cronograma de actividades, un 36,4% completamente de acuerdo, un 18,2% ligeramente de acuerdo.
5. El 72,7% de los estudiantes esta moderadamente de acuerdo con el proceso de formación profesional y la integración de contenidos relacionados con: conocimientos, competencias, habilidades, destrezas, actitudes y valores y un 27,3% completamente de acuerdo.

6. Los estudiantes opinaron estar moderadamente de acuerdo un 45,5% en que los docentes presentan estrategias y actividades que guían el proceso de enseñanza y aprendizaje, y un 27,3% completamente de acuerdo y otro 18,2 % ligeramente de acuerdo.
7. En cuanto a si los profesores aplican con sus estudiantes el trabajo en equipo, el 45,5,% de los estudiantes estuvieron moderadamente de acuerdo y el 36,4% ligeramente de acuerdo y un 9% ligeramente de acuerdo 9% ligeramente en desacuerdo.
8. El 45,5% de los estudiantes están muy en desacuerdo en que los profesores utilizan tecnologías de la información y comunicación en el proceso de enseñanza y aprendizaje y un 27,3% ligeramente en desacuerdo un 18,2% moderadamente en desacuerdo, un 9% ligeramente en de acuerdo.
9. Igualmente el 45,5% estuvo ligeramente en desacuerdo en que los profesores estimulan en los estudiantes la búsqueda permanente de nuevos conocimientos, 27,3% moderadamente de acuerdo un 18,2% completamente de acuerdo y 9% ligeramente de acuerdo.
10. De igual forma el 93,8% de los estudiantes están moderadamente en desacuerdo con los espacios de aprendizaje por que no cuentan con los recursos didácticos, bibliográficos y tecnológicos y un 6,1% muy en desacuerdo.
11. El 45,5% de los estudiantes están completamente de acuerdo en que Los profesores aplican estrategias y actividades de evaluación adecuadas el 36,4% moderadamente de acuerdo y 18,2 ligeramente de acuerdo.
12. El 54,6 % de los estudiantes están completamente de acuerdo en cuanto a las cualidades personales, que los profesores demuestran: Tolerancia frente a las posturas y opiniones divergentes de los estudiantes, y un 45,4%, moderadamente de acuerdo.
13. Asimismo el 54,5 % de los estudiantes están ligeramente en desacuerdo en la Disposición que tienen los docentes para atender sugerencias recomendaciones de los estudiantes, un 27% ligeramente de acuerdo y otro 18,2% moderadamente de acuerdo.
14. El 45,5% de los estudiantes opinaron estar moderadamente de acuerdo de acuerdo con la disponibilidad de los docentes para atender consultas de los

estudiantes, un 36,4% completamente de acuerdo, 18,2% ligeramente de acuerdo.

15. El 72,7% de los estudiantes afirman estar moderadamente de acuerdo con Responsabilidad y puntualidad con las actividades académicas y un 27,3% completamente de acuerdo.

Si se hace un análisis general de todas las encuestas aplicadas a los estudiantes sin diferenciarlos por semestre (ver anexo 18) se obtiene que:

1. Con relación al conocimiento de los docentes y dominio de la materia las respuestas de los estudiantes de los seis semestres se mantuvieron en su mayoría sobre el 52% estando moderadamente de acuerdo y completamente de acuerdo, 41%:
2. Asimismo en la pregunta N° 2 67,8% de los estudiantes están moderadamente de acuerdo en que los profesores muestran competencia para enseñar y un 22,6 del total de la muestra están completamente de acuerdo.
3. El 45,2% de los estudiantes consideraron estar moderadamente de acuerdo que el programa de asignatura orienta el proceso de enseñanza y aprendizaje y un 46,3 % completamente de acuerdo.
4. La opinión de los estudiantes en todos los semestre consideraron un 56,5% estuvo moderadamente de acuerdo que el programa de asignatura está conformado por objetivos o competencias curriculares, contenidos, estrategias de enseñanza y aprendizaje, procedimientos de evaluación, recursos didácticos, bibliográficos y tecnológicos, cronograma de actividades, un 33,4% completamente de acuerdo.
5. Los estudiantes de todos los estratos opinaron con relación al proceso de formación profesional y la integración de contenidos relacionados con: conocimientos, competencias, habilidades, destrezas, actitudes y valores estar moderadamente de acuerdo un 67,8% y completamente de acuerdo un 32,2%.
6. El grupo de estudiantes opinaron estar moderadamente de acuerdo un 50,8% y 40,7% totalmente de acuerdo en que los docentes presentan estrategias y actividades que guían el proceso de enseñanza y aprendizaje.

7. En cuanto a que si los profesores aplican con sus estudiantes el trabajo en equipo, el 70,6% de los estudiantes estuvieron completamente de acuerdo y el 23,7% totalmente de acuerdo.
8. El 45,2% de los estudiantes están moderadamente de acuerdo en que los profesores utilizan tecnologías de la información y comunicación en el proceso de enseñanza y aprendizaje y un 22,6% ligeramente de acuerdo.
9. Igualmente el 48% de todos los estudiantes encuestados afirmaron estar moderadamente de acuerdo en que los profesores estimulan en los estudiantes la búsqueda permanente de nuevos conocimientos, 24% completamente de acuerdo.
10. De igual forma el 28,2% de los estudiantes están ligeramente en desacuerdo con los espacios de aprendizaje por que no cuentan con los recursos didácticos, bibliográficos y tecnológicos. Igualmente un 22% está muy en desacuerdo.
11. El 45,2% de los estudiantes están completamente de acuerdo en que los profesores aplican estrategias y actividades de evaluación adecuadas el 39,5% moderadamente de acuerdo.
12. El 46,3% de los estudiantes están moderadamente de acuerdo en cuanto a las cualidades personales, que los profesores demuestran tolerancia frente a las posturas y opiniones divergentes de los estudiantes, y un 45,2% completamente de acuerdo.
13. Asimismo el 45,2% de los estudiantes están moderadamente de acuerdo en la disposición de los docentes para atender sugerencias recomendaciones de los estudiantes y un 22% completamente de acuerdo y otro 22% ligeramente de acuerdo.
14. El 50,8% de los estudiantes opinaron estar moderadamente de acuerdo con la disponibilidad de los docentes para atender consultas de los estudiantes y un 22% completamente de acuerdo.
15. El 45,2% de los estudiantes afirman estar moderadamente de acuerdo con responsabilidad y puntualidad con las actividades académicas y un 33,9% completamente de acuerdo.

De todo lo anterior puede concluirse que los criterios de los estudiantes de todos los semestres, recogidos en las encuestas aplicadas, son similares.

Al analizar las encuestas a los profesores de la carrera docencia en preescolar se evidencia que:

1. El 60% de los profesores consideran que el diseño curricular presenta la misión del programa académico de manera explícita y congruente con la denominación del programa académico pero no orienta sobre los fines y objetivos del mismo y el 20% opina igual pero que si orienta sobre los fines y objetivos del mismos pero estos no son totalmente evaluables en el campo de trabajo y el 20% de los profesores consideran igualmente que si sobre el diseño curricular, los fines y objetivos y que son totalmente evaluables.
2. En el caso del diseño curricular el 40% de los profesores plantea que si se explicita el perfil profesional del programa académico con categorías específicas pertinentes al mismo y evaluables a través de los contenidos curriculares el 20% opina que si explicita el perfil profesional del programa académico con categorías y pertinente pero sin relación directa con los contenidos, un 20% dice con relación perfil que con categorías muy generales y no pertinentes al mismo y el 10% opina con categorías generales y pertinentes al mismo.
3. Con relación a la estructura curricular el 50% de los profesores mencionan que el plan de estudio presenta el ciclo de formación general, ciclo de formación profesional y eje de prácticas o pasantía y que se corresponde con el perfil profesional, otro 30% plantea que el plan de estudios presenta ciclo de formación profesional y eje de prácticas o pasantía claramente delimitadas por períodos académicos y asignaturas y un 20% de los docentes que igual contemplados ciclos de formación, prácticas o pasantía pero que no se corresponde con el perfil profesional establecido.
4. Con base a las respuestas de docentes relacionadas con el nivel académico, un 60% de los profesores poseen nivel de posgrado; especialización y maestría y con doctorado menor al 20%, igualmente consideran que el 40% afirma que tienen nivel de posgrado solo especialización y maestría y un 10% si con doctorado una proporción entre el 20% y 30%.

5. En cuanto a la formación docente de los profesores que participan en la docencia del programa académico, proporción de profesores con formación pedagógica el 60% opina que entre el 20% y 40%, límite superior incluido. Un 20% opina que la formación pedagógica está entre el 40% y 60% ambos inclusive, un 15% opina que el 60% y 80% y 5 % plantea que más de 80%.
6. El 60 % de los docentes consideran que el currículo de la carrera no contempla la formación de estudiantes con competencias para el trabajo con niños de 0 a 3 años (Maternal), otro 20% opina igual pero que las estudiantes deben buscar formación extracurricular fuera de la institución para cubrir esta necesidad, un 10% opina que no pero que los profesores incluyen contenidos extras para cubrir esta necesidad y otro 10% opinan igual pero que la universidad planifica actividades de extensión para cubrir esta necesidad.

Otras técnicas aplicadas fueron las entrevistas a egresados y empleadores:

- **Entrevista a egresados**

En cuanto a los resultados de las entrevistas realizadas a egresados (a) se contactaron a veinte de los últimos cinco años y todas coincidieron en afirmar que la formación recibida las impulso a seguir adelante desarrollando compromiso hacia la carrera docente y sentido de pertenencia hacia la institución que lo formó, influyendo esta formación en el desarrollo de competencias y favoreciendo la formación de cualidades personales necesarias para el trabajo profesional, el trabajo en equipo y los valores de responsabilidad, respeto, tolerancia, y la ética necesarios para esta profesión.

Con respecto a la calidad en la carrera docencia en preescolar del CULTCA consideraron, la mayoría, que al continuar estudios de licenciatura en otras instituciones estuvieron con un nivel por encima de sus compañeras, reconocido por profesores y los institutos.

De igual forma la formación que se recibe en las prácticas profesionales o pasantía contribuyen a que cuando egresa el profesional posea las herramientas para el trabajo en preescolar, los docentes fueron ejemplo a seguir, responsables y con dominio en la materia.

En los trabajos de investigación opinaron que los aplicaban en la práctica profesional, generalmente trabajaban con investigación acción, con temas de ambiente desarrollo endógeno y mencionaron la preparación en manifestaciones folklóricas, recursos, entre otras.

Sin embargo actualmente mencionaron cada día los centros maternos son más, y se sienten sin competencias para el trabajo con niños de 0 a 3 años, y que en las pasantías no tuvieron la oportunidad de tener experiencia en esta área, además mencionan algunas que su primera experiencia en el campo laboral fue en las estrategias no convencionales (Educación No formal) y aunque la educación inicial contempla esta modalidad en el CULTCA se obtuvo poca experiencia práctica, por tanto se debe incorporar en la carrera mayor formación en estos dos últimos aspectos.

- **Entrevista a empleadores**

En el caso de la entrevista a empleadores estos coinciden en el estudiante mejora con respecto a las competencias generales que caracterizan su trabajo en la medida que estudie y se prepare, asimismo la características personales de un estudiante del CULTCA desde su aspecto formal hasta su comportamiento ético es bandera del profesional que se incorpora en el campo laboral y tienen primera opción por la excelencia en atender niños de 4 a 6 años, se destacan por ser planificadores, evaluadoras, mediadoras y proactivas.

Coinciden en que entre las pocas dificultades han presentado los (a) estudiantes en su desempeño profesional es el poco conocimiento en estrategias para el trabajo con niños y niñas de 0 a 3 años, que en colectivo diseñan las estrategias pero se carece de herramientas. Al igual que sugieren formación en lo no convencional por que asignan del Ministerio personal para esta área y al desconocer el trabajo las tienen que incorporar a las aulas y no se quedan en la comunidad.

Las directoras entrevistadas consideraron que hoy más que nunca la pertinencia de la carrera es vital por el gran número de niños que nacen diariamente en el país, y que requieren de atención que de acuerdo a lo que se plantea en la educación inicial venezolana se debe atender a los niños de 0 a 6 años y a sus familias de forma integral y es de responsabilidad de la educación universitaria formar el profesional para tal fin.

Una vez culminado el diagnóstico e identificados los principales problemas que afectan la calidad de la carrera Docencia en preescolar en el CULTCA se selecciona un grupo de expertos con experiencia que valore estos problemas con vistas a identificar el problema principal a abordar para mejorar la calidad de esta carrera.

Para determinar el número de expertos a consultar se utiliza la siguiente expresión:

$$M = \frac{K(1-p)p}{i^2} \tag{3.1}$$

Donde:

N: Número de expertos.

p: Proporción de error estimado. 0.01.....0.05

i: Nivel de precisión 0.005.....0.10

k: Constante computarizada.

Fiabilidad %	K
99	6.6564
95	3.8416
90	2.6896

Tomando:

$$p = 0.01, i = 0.1$$

Fiabilidad del 99% para una k = 6.6564

Luego $N \approx 6.5$ por lo que se utilizarán en el estudio un total de 7 expertos.

Vale señalar que se utilizaron expertos cuya selección no fue al azar, sino que se realizó teniendo en cuenta algunos elementos como:

- Experiencia la dirección.
- Experiencia en la docencia.
- Nivel profesional.
- Nivel de escolaridad.
- Cargo actual

En la tabla 3.1 se muestran las características de estos expertos.

Tabla 3.1 Características de los expertos seleccionados

Nombre del experto	Experiencia en dirección	Experiencia en la docencia	Nivel profesional	Nivel escolaridad	Cargo actual
1.Livia Gallardo	15 años como directora de Institución Educativa.	25 años en docencia. 15 docencia universitaria	5 nivel	Doctora en ciencias de la educación. Máster en planificación y evaluación. Lic. en educación mención administración educativa.	Profesora de Investigación Directora de educación media.
2.Jacqueline Rojas	5 años de experiencia como coordinadora de preescolar	20 años en la docencia. 10 años en el CULTCA	4 nivel	Candidata a doctora en educación. Máster en planificación y evaluación. Profesora en Preescolar	Profesora de Práctica Profesional Coordinadora de educ. preescolar del U.E.E. Obdulia
3.Carmen Ayesterán	10 años como coordinadora de biblioteca	25 años en la docencia 8 años en el CULTCA	4 nivel	Actualmente Cursa estudios doctorales en tecnología educativa Especialista en Educación Inicial Profesora en Preescolar	Profesora de práctica profesional
4.Moraima Palacios	10 años como coordinadora del equipo técnico de capacitación docente. 15 años como directora de Institución Educativa.	25 años en docencia. 15 docencia universitaria	5 nivel	Master en ciencias de la educación Máster en Profesora especialidad educación preescolar TSU docencia en preescolar	Responsable de coordinar la comisión de currículo. Profesora de Práctica Profesional
5.Omelia Salazar	10 años como directora de institución de educación preescolar	31 años en la docencia. 8 años en el CULTCA	4 nivel	Especialista en gerencia educacional Profesora en Preescolar	Profesora de Práctica Profesional

6.Maribel Chávez	3 años coordinadora de la carrera docencia en preescolar	10 años en la docencia 15 años en el CULTCA	4 nivel	Actualmente Cursa estudios de master en dirección Especialista en Planificación y evaluación Profesora en Preescolar TSU en preescolar	Coordinadora de la Subcomisión de preescolar
7.Noemí Peñaloza	7 años como directora de instituciones de educación inicial 15 años como directora de Institución Educativa.	20 años en docencia. 10 docencia universitaria	5 nivel	Profesora especialidad educación preescolar TSU docencia en preescolar	Directora de Centro de educación inicial. Profesora de Práctica Profesional

Fuente: elaboración propia

A cada experto se le muestra un listado de los problemas identificados en el diagnóstico realizado en el paso anterior.

Se construye una tabla con los resultados de la evaluación que los mismos dan a las afirmaciones mostradas en el cuestionario (ver anexo 19) pidiéndole que otorgue valores de 1 a 9 a cada una de estas, de acuerdo a su nivel de importancia, siendo los valores más bajos los correspondientes aquellas afirmación de mayor consistencia. Esta tabla se denomina matriz de rangos y el resultado de su aplicación se muestra en la tabla 3.2.

Para evaluar la fortaleza de la concordancia obtenida se realizó la prueba concordancia de los expertos acerca de cuál problema es el que más afecta la calidad en la carrera docencia en preescolar del Colegio Universitario de Los Teques.

Se verificó la hipótesis fundamental:

H_0 : No hay concordancia entre el juicio de los expertos.

H_1 : Hay concordancia entre el juicio de los expertos.

Donde rechazar H_0 , significa que el juicio de los expertos es consistente y que el orden de importancia en los problemas es el obtenido como resultado de dichos criterios.

Tabla 3.2 Matriz de rangos resultado de la aplicación del método de expertos

Problemas	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	ΣA_{ij}	Δ
Los espacios de aprendizaje no cuentan con los recursos didácticos, bibliográficos y tecnológicos.	7	4	5	3	9	5	6	39	7,5
Los profesores utilizan poco la tecnología de la información y la comunicación en el proceso enseñanza aprendizaje.	8	9	9	6	5	7	7	51	19,5
Poca disposición de los profesores para atender sugerencias y recomendaciones de los estudiantes.	9	8	8	7	7	8	9	56	24,5
Dentro del diseño curricular vigente de la carrera docencia en preescolar no contempla la formación en la etapa maternal de la educación inicial (0 a 3 años)	1	1	1	2	2	1	1	9	-22,5
Poca formación de los egresados en la etapa maternal.	3	3	2	4	3	3	3	21	-10,5
Poca formación de los egresados en la atención no convencional	4	5	3	5	4	2	2	25	-6,5
Poca formación de los estudiantes en el uso y manejo de las tecnologías de la información y las comunicaciones.	6	6	7	8	6	6	4	43	11,5
Dificultades para los egresados para acceder al campo laboral por no tener la licenciatura.	2	7	4	1	1	4	5	24	-7,5
No están descritos los procedimientos de la operacionalización de las prácticas profesionales	5	2	6	9	7	9	8	46	14,5

Fuente: Elaboración propia

Se utilizó el coeficiente de concordancia de Kendall, aplicado de la forma siguiente:

$$W = \frac{12 \sum \Delta^2}{M^2 (K^3 - K)} \quad (3.2)$$

Donde:

M: Cantidad de expertos.

Uij: Rango dado al problema i por el experto j i [1...K]; j [1...M]

t: Puntuación promedio de los problemas o rango medio.

Δ : Desviación respecto a t.

K: Cantidad total de problemas o categorías.

W: Coeficiente de concordancia.

Sustituyendo los valores queda que:

W= 0,7123 es mayor que 0.5 por lo que se puede decir que presumiblemente exista concordancia entre el criterio de los expertos pero esto es necesario validarlo estadísticamente, en este caso como la cantidad de características es mayor que siete se utiliza el estadígrafo χ^2 que se calcula de la siguiente forma:

$$\chi^2 = M (K - 1) * W \quad (3.3)$$

Por lo que $\chi^2 = 39,89$

La región crítica es: $\chi^2 > \chi^2_{\alpha; K-1}$

Se decidió trabajar con un nivel de confianza del 95% por lo que, como se cumple la región crítica se rechaza H_0 , lo que significa que el juicio de los expertos es consistente y que el orden de importancia es el obtenido como resultado en la tabla anterior, donde el problema que más afecta es que dentro del diseño curricular vigente de la carrera docencia en preescolar no se contempla la formación en la etapa maternal de la educación inicial (0 a 3 años).

Paso 2. Definición de posibles causas

Para identificar cuáles son las posibles causas de este problema se aplica una tormenta de ideas con los expertos. En el diagrama causa-efecto de la figura 3.1 se muestran organizadas estas posibles causas.

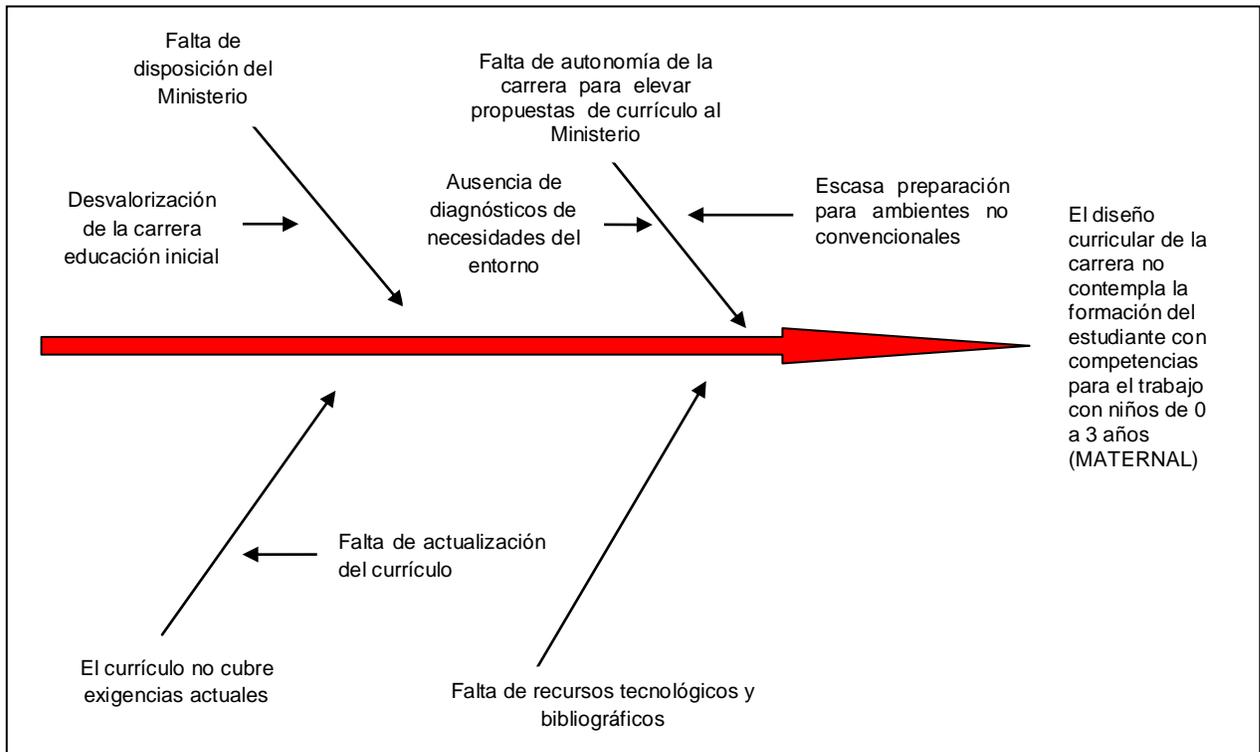


Figura 3.1 Diagrama causa-efecto para el problema principal

Fuente: Elaboración propia

Se hace necesario comprobar cada una de las causas identificadas por los expertos.

Paso 3. Confirmación de las teorías sobre las causas

Como se puede observar en este diagrama existen varios factores que pueden estar incidiendo sobre el principal problema analizado. Para determinar si estas posibles causas son reales se procede a su comprobación.

El currículum no cubre las exigencias actuales: el diseño curricular de la carrera al no contemplar la formación con competencias para atender a niños en la etapa maternal de 0 a 3 años y esta es una edad que de acuerdo a estudios recientes, es la etapa primordial en el desarrollo del niño (a) y donde se dan los más importantes procesos según la neurociencia. Esto se debe a que el diseño curricular de la carrera docente en preescolar tiene más de 20 años, por tanto no se ajusta a la realidad de la sociedad actual y de las políticas vigentes relacionadas con los proyectos y líneas estratégicas curriculares del Estado. Los términos y enfoques de aprendizaje han tenido en los últimos años grandes aportes que no están reflejados en la estructura del diseño curricular y que en la praxis

docente de la realidad de la carrera, por necesidad hay un currículo de hecho y el que está escrito.

Los entes gubernamentales no aplican con rigurosidad las políticas de los sistemas de evaluación de las carreras, institucionales, donde entra como parte del todo los diseños curriculares, pensum de estudio y programas académicos.

Todo esto provoca además dificultades para el acceso al campo laboral de los egresados por no poseer las competencias requeridas para el área como efecto grave el gran número de niños de 0 a 3 años desatendidos por especialistas en esta área.

Cada día son más las instituciones que se dedican al cuidado y atención de niños en la etapa maternal, por la realidad de las madres venezolanas que después del nacimiento de sus hijos (a) tienen que incorporarse a su empleo a los tres meses de nacimiento y deben dejar a los niños(a) en diferentes centros educativos (guarderías, maternales, simoncito) tanto privados (proliferación) como públicos, estos últimos son pocos. Surgiendo desde hace tiempo la demanda de personal con capacitación para esta etapa, por tanto al egresar el profesional se encuentra con esta realidad y no logran emplearse en algunos casos por no tener la preparación.

Sin embargo los docentes hacen esfuerzos e incorporan algunos contenidos para adecuarlo a la realidad y cubrir en alguna medida la falta de programas que formen en esta área, mas aún no es suficiente.

Durante el trayecto de la carrera docencia en preescolar, las estudiantes realizan las Prácticas profesionales en cuatro fases (desde la observación hasta la ejecución de proyectos comunitarias) en diversos centros educativos, centros de educación inicial, las pocas estudiantes que tienen la experiencia con niños de la etapa maternal, continuamente manifiestan carecer de herramientas para desempeñarse en esta área al igual que las egresadas señalan que han tenido que recurrir a formarse en talleres jornadas, pero que es costoso y no abundan.

Paso 4. Propuesta del plan de mejora

Una vez determinadas las causas reales que provocan las condiciones adversas o problemas de calidad, se procede a formular propuestas de alternativas de acciones correctivas y/o preventivas, a través de un plan de acción como se muestra en la tabla 3.3.

Tabla 3.3 Plan de acción

Acción	Responsable	Tiempo	Recursos	Resultados
Capacitar a los profesionales para el levantamiento de diagnósticos que permitan evaluar la calidad universitaria y proponer sistemas de autoregulación para el estudio de las variables de calidad en la carrera Docencia en Preescolar.	Subdirección académica de las instituciones universitarias. Coordinación de la carrera Docencia en preescolar	Octubre 2011 Enero 2012 Anualmente	Facilitadores, personal técnico especializado, Material instruccional, Equipos audiovisuales Personal técnico especializado, plataforma tecnológica.	Oferta académica acorde con las necesidades, vinculadas con el desarrollo de la región.
Proponer acciones que posibiliten la implementación de la gestión de calidad en la estructura y organización de pregrado con la creación de carreras y programas de formación en correspondencia con las necesidades del territorio y el colectivo.	Ministerio de Educación universitaria. CULTCA Comunidad	Enero 2012	Equipos Personal técnico especializado, plataforma tecnológica	Satisfacción con el profesional que egresa
Capacitar al personal docente con relación a los cambios curriculares de pregrado.	Subdirección académica de las instituciones universitarias. Coordinación de la carrera Docencia en preescolar	Octubre 2011 Enero 2012 Anualmente	Facilitadores, personal técnico especializado, Material instruccional, Equipos audiovisuales Personal técnico especializado, plataforma tecnológica.	Administración del currículo con eficiencia y eficacia.
Gestionar ante los entes correspondientes la dotación de recursos tecnológicos y materiales para el proceso de pregrado.	Ministerio de Educación universitaria. CULTCA Comunidad	Enero 2012	Equipos Personal técnico especializado, plataforma tecnológica	Desarrollo de competencias en tecnologías de la información y comunicación.

Paso 5. Implementación de las acciones de mejora

Para la implementación y seguimiento de las acciones de mejora se consideraron los siguientes elementos:

- Sensibilización del personal docente, estudiantes, administrativos con relación a la necesidad de mejorar los procesos que se consideran críticos de acuerdo al diagnóstico, como lo es; que el currículo de la carrera no contempla la formación del estudiante en maternal, la poca capacitación de profesores y estudiantes en el uso de las tecnologías, entre otros.
- Realizar diagnósticos semestrales para detectar las deficiencias y proponer acciones de mejoras.
- Proponer ante los organismos pertinentes proyectos de revisión y actualización permanente del diseño curricular que den respuestas a la sociedad.
- Capacitar al personal docente para formar estudiantes en la etapa maternal.

Desde el inicio de la etapa diagnóstica se comenzó diseñar acciones para mejorar algunos de los procesos básicos que se dan en la carrera docencia en preescolar entre ellos la Práctica profesional que se imparte desde el tercer semestre, se realizó revisión de documentos, procedimientos, obteniéndose que se carecía de un documento legal que normara todo el proceso, además de formatos desactualizados, ausencia de bancos de datos, las primeras acciones fueron las siguientes:

Diseño de propuesta de reglamento de práctica profesional que contempla las siguientes partes:

1. Un título I Disposiciones generales: que contempla la definición de la práctica profesional, fines y objetivos.
2. Un título II sobre la organización y supervisión de la práctica profesional, un conjunto de articulados que norman las funciones del coordinador y las áreas de acción.
3. Un título III de las prácticas profesionales que reúne los requisitos y el carácter de obligatoriedad en la carrera docencia en preescolar.
4. Un título IV señalado como: La estructura organizativa de la práctica profesional que conceptualiza cada una de las prácticas I, II, III, y IV, con el número de horas, crédito y actividades a desarrollar.

5. Un título V como: De las responsabilidades de los profesores supervisores que contempla los deberes y funciones del docente que administra la práctica profesional.
6. Un título VI denominado: De las responsabilidades de los estudiantes pasantes con artículos que señalan los deberes de los estudiantes en los centros de prácticas y en la universidad.
7. Un título VII señalado como: De la selección de los centros de práctica profesional, allí se describen las características de los centros que deben ser de educación inicial o en la comunidad por la vía no convencional.
8. Un título VIII que plantea: La evaluación en la práctica profesional. Características, tipos.
9. Un título IX que señala: Las sanciones, tipos de sanciones, y procedimientos.

La propuesta fue enviada a Consejo Directivo, fue revisada y aprobada para ser implementada el próximo semestre.

Se realizaron otras acciones relacionadas con:

- levantamiento de información, obteniéndose la nomina de instituciones atendidas por semestre por las estudiantes en las prácticas profesionales, atendiendo un promedio de 50 instituciones de educación inicial.
- creación de un banco digital con toda la información relacionada con la práctica profesional.
- Actualización de formatos administrativos para el control y seguimiento de la Práctica profesional (Actas de supervisión, Itinerarios, control de actas)
- Diseño de planificación estratégica para esta área (factor clave en la carrera) misión, visión, valores en correspondencia con los de la carrera.
- Planificación de capacitación a docentes y estudiantes en áreas de tecnología.
- Ejecución de jornadas de educación inicial en la carrera en competencias y acciones para maternal.
- Ejecución de talleres en pedagogía: planificación, evaluación, lectura y escritura.

Paso 6. Control y seguimiento

Para el control y seguimiento todos los semestres se aplica el procedimiento y se identifica el problema, si persiste se identifica y comienza el ciclo nuevamente hasta lograr la excelencia en la organización.

3.3 Conclusiones parciales

1. El conjunto de técnicas y herramientas de la calidad utilizadas en el procedimiento propuesto son de fácil aplicación y facilitan la veracidad de los resultados obtenidos.
2. La aplicación del procedimiento constituye un instrumento práctico y útil para la carrera docencia en preescolar con el objetivo de elevar la calidad de la educación universitaria por lo que queda demostrada su efectividad, proporcionando beneficios a la organización.

Conclusiones finales

1. El análisis de la situación actual permite comprobar que aunque existen un marco jurídico y objetivos estratégicos en la organización, para mejorar la calidad no se cumple lo establecido.
2. El procedimiento que se propone en la investigación favorece la mejora continua en los procesos de la organización, lo que facilita el perfeccionamiento y la calidad en la educación universitaria, además constituye un instrumento práctico y útil para la carrera estudiada con el objetivo de elevar la calidad.
3. El principal problema que afecta actualmente la calidad en la carrera docencia en preescolar es que el currículo de la carrera no contempla la formación de estudiantes con competencias para atender niños y niñas de 0 a 3 años (Maternal) causas están definidas por la desactualización del diseño curricular de la carrera, una oferta académica no acorde a las exigencias actuales, poca preparación de los egresados en esta área, incongruencia en el marco jurídico diseño de la carrera y currículo de educación inicial.

Recomendaciones

1. Implantar las acciones de mejora propuestas para eliminar el principal problema que afecta la calidad de la carrera docencia en preescolar.
2. Aplicar de forma sistemática el procedimiento propuesto para perfeccionar la calidad de la carrera docencia en preescolar del Colegio universitario de Los Teques “Cecilio Acosta”.

Referencias bibliográficas

1. Alvear, S. (1998). Calidad total: Conceptos y Herramientas Básicas. México: Limusa.
2. Bingham, G., & Juran, J. (2005). Un Manual de Control de Calidad (Segunda edición ed., Vol. 1). Barcelona -España: Reverte.
3. CINDA (1993). Acreditación universitaria en América Latina. Centro Universitario de Desarrollo. Santiago de Chile.
4. CNU (2001). Resolución No. 15 del Acta No. 383, de fecha 26-01-01. Venezuela.
5. CNU (2002). Resolución No. 11 del Acta No. 406, de fecha 28-05-02. Venezuela.
6. Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999)
7. Cuatrecasas, Lluís (1999) Gestión Integral de la calidad: Implantación, control y certificación: Ediciones Gestión 2000 sa. Barcelona
8. Currículo de la carrera Docencia en Preescolar del Colegio Universitario de Los Teques "Cecilio Acosta" (1988)
9. Escalante, E. (2006). Análisis y Mejoramiento de la Calidad. México: Limusa,S.A. de C.V.Grupo Noriega Editores.
10. Hernández S. Metodología de la investigación, Mc Graw Hill, Colombia.
11. <http://www.estrucplan.com.ar/articulos/verarticulo.asp?IDArticulo=802>
12. http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm
13. <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/13/deming.htm>
14. Ishikawa, K. (1986). ¿Qué es el control de la calidad? Colombia: Norma S.A.
15. Juran, J. (1990). Juran y el liderazgo para la calidad.Un manual para directivos. Madrid-españa: Díaz de Santos.
16. Juran, J. (1990). Juran y el liderazgo para la calidad. Un manual para directivos. Ediciones Díaz de Santos. Madrid, España.
17. Juran, J. (1996). Juran y la calidad para el diseño. Madrid -España: Diaz, Santos.
18. Juran. J, Gryna, Bingham. (2005).Un Manual de Control de la calidad .Volumen 1 segunda edición. Editorial Reverte. Barcelona, España.
19. Ley Orgánica de Educación de la República Bolivariana de Venezuela (2009)
20. Ley del Sistema Venezolano para la calidad (2002)
21. MERCOSUREducativo
http://www.me.gov.ar/spu/guia_tematica/ENCIU/enciu_mercosur_mexa.html
23. OPSU (2001) Boletín Estadístico de Educación Superior No. 19. CNU. Venezuela.
24. Plan de Desarrollo Nacional Simón Bolívar 2007-2013

25. Rosender A. (1994). "Los catorce puntos de Deming aplicados a los servicios"(1994) Editorial Díaz de Santos, S.A España Madrid
26. Santos, M. A. (1990) Criterios de referencia sobre calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Universidad. En: Primeras Jornadas Nacionales de Didáctica Universitaria. Madrid: Consejo de Universidades.
27. SEA (2001) Estadísticas de Universidades Nacionales, Año 2000. CNU. Venezuela.
28. SEA CU (2009) Sistemas de Evaluación y Acreditación de Carreras Universitarias. Manual de Implementación La Habana Cuba.
29. Suárez. (2000) Tres expertos en calidad. Philip B. Crosby, W. Edwards Deming, Joshep M. Juran. El miedo en las organizaciones
30. Vestrimundo, A. c. (25 de 03 de 2005). El concepto de calidad en la educación universitaria. Recuperado el agosto de 2010, de <http://WWW.rioei.org/calidad7.htm>.
31. Villarroel, César (2003) Evaluación y Acreditación de la Educación Superior Venezolana Estudio para IESALCUNESCO.
32. Waltón M. (1986) El Método Deming de la Dirección.

Anexo # 1 Evolución del concepto calidad

Etapa	Concepto	Finalidad
Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer al cliente. • Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho • Crear un producto único.
Revolución Industrial	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (Se identifica Producción con Calidad).	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer una gran demanda de bienes. • Obtener beneficios.
Segunda Guerra Mundial	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo = Calidad)	Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
Posguerra (Japón)	Hacer las cosas bien a la primera	<ul style="list-style-type: none"> • Minimizar costes mediante la Calidad • Satisfacer al cliente • Ser competitivo
Postguerra (Resto del mundo)	Producir, cuanto más mejor	Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra
Control de Calidad	Técnicas de inspección en Producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	Satisfacer las necesidades técnicas del producto.
Aseguramiento de la Calidad	Sistemas y Procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer al cliente. • Prevenir errores. • Reducir costes. • Ser competitivo.
Calidad Total	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer tanto al cliente externo como interno. • Ser altamente competitivo. • Mejora Continua

Fuente: Alvear, 1998

Anexo # 2. Trilogía de Juran

Procesos de la Trilogía	Terminología Financiera
Planificación de la calidad	Presupuestar, planificar el negocio
Control de la calidad	Control de Costos, Control de Gastos, Control de Inventario
Mejora de la calidad	Reducción de Costos, Mejora de Beneficios

Fuente: Juran, 1996

Anexo # 3. Postulado de Deming en 14 puntos

1. Constancia

El propósito es mejorar constantemente los productos y servicios de la empresa, teniendo como objetivo la consecución de la competitividad permaneciendo en el mercado para proporcionar empleo por medio de la innovación, la investigación, el mejoramiento continuo y el mantenimiento adecuado.

2. Nueva filosofía

Se trata de adoptar una nueva filosofía de empresa ya que estamos viviendo una nueva era económica (mucho más ahora) en la que los gerentes deben tomar conciencia de sus responsabilidades y afrontar la cuota de liderazgo que les cabe para lograr el cambio.

3. La inspección

Se debe dejar de depender de la inspección masiva para alcanzar la calidad, hay que eliminar la inspección en masa a través de la integración del concepto de calidad en todo el proceso de producción, lo cual aminora costos y permite aumentar calidad.

4. Las compras

Hay que eliminar la práctica de comprar basándose exclusivamente en el precio, ya que los departamentos de compras tienden a elegir al proveedor con los precios más bajos. En su lugar, se deben concentrar esfuerzos en minimizar los costos totales, creando relaciones sólidas y duraderas con un solo proveedor para cada materia prima, basándose en la fidelidad y la confianza.

5. Mejoramiento continuo

La búsqueda por mejorar debe ser continua, no momentánea ni estática, se deben mejorar los procesos productivos, el servicio y la planeación, además la administración debe propender por la minimización de costos a través de la reducción de pérdidas y mermas y productos defectuosos.

6. Entrenamiento

Se debe instituir el entrenamiento y la capacitación de los trabajadores como una de las tareas del diario acontecer, con esto no sólo se consiguen mejores empleados sino mayores resultados en cuanto a calidad y costos.

7. Liderazgo

Las organizaciones deben adoptar e instituir el liderazgo, de manera que la labor de los supervisores o jefes no se limite a dar órdenes o impartir castigos, sino que más bien se convierta en un orientador que le ayude a la gente a hacer mejor su trabajo y que identifique quiénes son las personas que necesitan mayor ayuda para hacerlo.

8. El miedo

Las firmas deben desterrar el temor y el miedo de todos sus niveles, hay que generar confianza entre la gente de manera que no sientan temor de opinar o preguntar, esto permite mayor efectividad en el trabajo y permite que las personas se esfuercen porque quieren que la empresa alcance el éxito.

9. Barreras

Romper las barreras que existan entre los diferentes departamentos y su gente, no crear competencias que las hagan chocar sino más bien generar la visión de largo plazo que les permita a todos trabajar por conseguir los mismos objetivos, permitiendo así la colaboración y la detección temprana de fallos.

10. Slogans

Hay que borrar los slogans o las frases preestablecidas, estos no sirven y lo que causan es relaciones adversas que redundan en pérdidas de competitividad y calidad.

11. Cuotas

Deben eliminarse las cuotas numéricas, tanto para trabajadores como para gerentes. Las cuotas sólo toman en cuenta los números, no los procesos, los métodos o la calidad y por lo general se constituyen en garantía de baja calidad y altos costos. Las cuotas se deben sustituir con liderazgo, eliminando el concepto de gerencia por objetivos.

12. Logros personales

Hay que derribar las barreras que le quitan a las personas el orgullo que les produce su trabajo, eliminando los sistemas de comparación o de méritos, estos sistemas sólo acarrearán nerviosismo y disputas internas.

13. Capacitación

Se debe establecer un programa interno de educación y auto mejoramiento para cada quien, hay que permitir la participación de la gente en la elección de las áreas de desarrollo

14. Transformación

Todos, absolutamente todos los miembros de la organización deben esforzarse por alcanzar la transformación en cuanto a calidad, procesos, productos y servicios, la transformación es el trabajo de todos, pero eso sí, hay que basarse en un equipo que reúna condiciones suficientes de capacidad y liderazgo.

Anexo # 4. Programas de mejora de la calidad

Programa de mejora	Alcance	Etapas
Proyecto de mejora. (Aragón, 2003)	Enfocado en aquellos procesos que los necesitan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definición y organización del proyecto. 2. Recorrido del diagnóstico. 3. Recorridos de remedios. 4. Preservación de los resultados. 5. Continuación del mejoramiento.
Proyecto de mejora. (Vázquez, 2004)	Todas las áreas involucradas en el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad de Quimental Pender SA de C.V.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar necesidad de mejora. 2. Requisitos del proyecto. 3. Anexar la información posible. 4. Asignar responsable. 5. Dar seguimiento al proyecto.
Proyecto de mejora. (Cruz, 2008)	En los proyectos de mejora de corto, mediano y largo plazo que se propongan en las divisiones del SICAL.	<ol style="list-style-type: none"> 1. identificación de las necesidades de mejora. 2. Propuesta de un proyecto de mejora. 3. Registro 4. Desarrollo. 5. Seguimiento. 6. Reporte a la alta dirección.
Benchmarking	Se aplica a todo el proceso de gestión empresarial.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación. 2. Análisis. 3. Integración 4. Acción. 5. Madurez.
Programa permanente de mejoramiento de la productividad.	Se aplica a los procesos productivos, mediante el cálculo de productividad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Involucramiento. 2. Diagnóstico. 3. Estrategia de solución. 4. Instrumentación. 5. Evaluación y ajuste.
Reingeniería	Se aplica en todas las áreas afectadas de la organización, olvidándose de su funcionamiento y arrancando de cero.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis. 2. Definición. 3. Desarrollo. 4. Implantación. 5. Proceso de mejora continua.

Anexo # 5 Técnicas que con mayor frecuencia se emplean en o para el mejoramiento de la calidad

Técnicas	Para que se utiliza	Ventajas
Diagrama de Pareto	Es una técnica que se utiliza para ordenar de forma gráfica los datos de acuerdo con su prioridad e importancia.	<ul style="list-style-type: none"> • Establece que sólo unos pocos aspectos dan razón generalmente de la mayor parte del efecto. • Hay diferenciación entre los aspectos más importantes y los menos importantes, se puede obtener la mayor mejora con el menor esfuerzo. • Permite al equipo de trabajo concentrarse en el aspecto que mayor afecta a la empresa.
Diagrama causa-efecto	Para permitir que un equipo identifique, explore y exhiba gráficamente, con detalles crecientes, todas las posibles causas relacionadas con un problema.	<ul style="list-style-type: none"> • Permite que el equipo se concentre en el contenido del problema, no en la historia del problema ni en los distintos intereses personales de los integrantes del equipo. • Crea como una fotografía del conocimiento y consenso colectivo de un equipo alrededor de un problema. Esto crea apoyo para las soluciones resultantes. • Hace que el equipo se concentre en causas y no en síntomas.
Hoja de verificación	Para permitir a un equipo registrar y compilar de modo sistemático datos de fuentes históricas, u observaciones según ocurren, a fin de que puedan ser claramente detectadas y mostradas	<ul style="list-style-type: none"> • Crea datos fáciles de comprender que vienen de un proceso simple y eficiente que puede ser aplicado a cualquier área de comportamiento clave. • Crea, con cada observación, una imagen clara de “los hechos” en lugar de opiniones de cada integrante del equipo. • Fuerza el llegar a un acuerdo con respecto a la definición de las condiciones o eventos (cada persona tiene que estar buscando y registrando la misma cosa) • Hace que los patrones y tendencias presentes en los datos sean obvios rápidamente.
Histogramas	Para resumir datos de un proceso durante un tiempo determinado y presentar gráficamente en forma de barras.	<ul style="list-style-type: none"> • Muestra grandes cantidades de datos que son difíciles de interpretar en forma tabular. • Muestra la frecuencia de ocurrencia relativa de los diferentes valores de datos. • Revela la centrada variación y frecuencia de los datos. • Ilustra rápidamente la distribución subyacente de los datos. • Proporciona formación útil para predecir el comportamiento futuro del proceso.
Diagrama de dispersión	Para estudiar e identificar las posibles relaciones entre los cambios observados en dos conjuntos diferentes de variables.	<ul style="list-style-type: none"> • Suministra los datos para confirmar una hipótesis de que dos variables están relacionadas. • Provee un medio tanto visual como estadístico para probar la fuerza de una posible relación. • Provee un buen seguimiento a un diagrama de causa y efecto para averiguar si hay más que una conexión de consenso entre causa y efecto.

Anexo # 6 Plan económico social “Simón Bolívar” período 2007 – 2013

Establece en los artículos:

III-3.6 Elevar los niveles de equidad, eficacia, eficiencia y calidad de la acción pública:

III-3.6.1 Propiciar la coherencia organizativa, funcional, procedimental y sistémica de los órganos públicos.

III-3.6.2 Incrementar los niveles de capacidad y conocimiento del funcionario público.

III-3.6.3 Implementar la simplificación de trámites administrativos a todos los niveles.

III-3.6.4 Instaurar y aplicar sistemas de evaluación de gestión de organismos y funcionarios.

III-3.6.5 Promover los principios de coordinación y cooperación inter-orgánica de la administración pública a todos los niveles.

III-3.7 Construir una nueva ética del servidor público:

III-3.7.1 Crear estímulos a los servidores públicos.

III-3.7.2 Ofrecer formación para su mejoramiento.

IV-3.13.4 Divulgar y adoptar las normas de calidad internacional que permitan ofrecer propuestas competitivas.

Anexo # 7 Enfoques principales sobre la calidad en la educación Universitaria

ENFOQUE	DESCRIPCIÓN
1. Excelencia	Distinción de la institución por algunas de sus características (estudiantes, profesores, fama, historia, instalaciones, etc.)
2. Contenido	Consideración de los elementos implicados en el proceso de enseñanza y aprendizaje (contenido de los estudios, nivel docente, curriculum, sistema pedagógico, clima del campus, etc.)
3. Conformidad a unos estándares	Cumplimiento de unos estándares o requisitos mínimos de calidad que acreditan a la institución para otorgar títulos
4. Adecuación a un objetivo	Grado de eficacia en conseguir la misión u objetivos de la institución
5. Disponibilidad de recursos	Disponibilidad de recursos de la institución (humanos, intelectuales, físicos, financieros) que se utilizan en sus diversas funciones y actividades
6. Eficiencia	Uso eficiente de los recursos disponibles en la institución
7. Valor añadido	Grado de desarrollo de los estudiantes desde su ingreso hasta su salida de la institución, así como de los profesores en sus dimensiones docente e investigadora
8. Satisfacción de necesidades	Aptitud para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes, actuales y potenciales, de la institución (estudiantes, profesores, empleadores, familias, exalumnos, comunidad, gobierno, etc.)

Fuente: Dra. Tatiana Escoriza Martínez

Anexo # 8 Encuesta para medir la satisfacción de los estudiantes

Semestre: _____

FECHA: _____

Encuesta de opinión de los estudiantes sobre la calidad de los profesores de la carrera Docencia en Preescolar del CULTCA.

Instrucciones:

Con este instrumento se pretende recabar su opinión sobre la calidad de los profesores con los cuales está desarrollando el proceso de enseñanza y aprendizaje. Emita su opinión sobre los profesores “en general”, es decir sobre el comportamiento de la mayoría de ellos.

Para cada categoría y característica citada, marque con una X el grado de valoración en el que usted considere **se ubican la mayoría de sus profesores**, según la siguiente escala:

Muy en desacuerdo	(1)
Moderadamente en desacuerdo	(2)
Ligeramente en desacuerdo	(3)
Ligeramente de acuerdo	(4)
Moderadamente de acuerdo	(5)
Completamente de acuerdo	(6)

CATEGORIAS/CARACTERÍSTICAS	1	2	3	4	5	6
Formación de los docentes en el área del Conocimiento: 1. Los profesores muestran conocimiento y dominio de la materia.						
Formación de los docentes en el área pedagógica: 2. Los profesores muestran competencia para enseñar.						
Administración del proceso de enseñanza y aprendizaje: 3. El programa de asignatura orienta el proceso de enseñanza y aprendizaje. 4. El programa de asignatura está conformado por objetivos o competencias curriculares, contenidos, estrategias de enseñanza y aprendizaje, procedimientos de evaluación, recursos didácticos, bibliográficos y tecnológicos, cronograma de actividades.						
5. El proceso de formación profesional integra contenidos relacionados con: conocimientos, competencias, habilidades, destrezas, actitudes y valores.						
6. Presentan estrategias y actividades que guían el proceso de enseñanza y aprendizaje.						

7. Los profesores aplican con sus estudiantes el trabajo en equipo.						
8. Los profesores utilizan tecnologías de la información y comunicación en el proceso de enseñanza y aprendizaje.						
9. Los profesores estimulan en los estudiantes la búsqueda permanente de nuevos conocimientos.						
10. Los espacios de aprendizaje cuentan con los recursos didácticos, bibliográficos y tecnológicos.						
11. Los profesores aplican estrategias y actividades de evaluación adecuadas.						
En cuanto a las cualidades personales, los profesores demuestran:						
12. Tolerancia frente a las posturas y opiniones divergentes de los estudiantes.						
13. Disposición para atender sugerencias recomendaciones de los estudiantes.						
14. Disponibilidad para atender consultas de los estudiantes.						
15. Responsabilidad y puntualidad con las actividades académicas.						

Valoración estudiantil de la calidad de la carrera o programa académico

	Muy bajo	Moderadamente bajo	Ligeramente bajo	Ligeramente alto	Moderadamente alto	Completamente alto
Grado de satisfacción del estudiante por la formación recibida.						

Señale otras categorías y características que Usted evaluaría :

GRACIAS...

Anexo # 9 Encuesta para la evaluación de la calidad del currículo de la carrera docencia en preescolar

Instrucciones:

Con este instrumento se pretende recabar su opinión sobre la calidad del Currículo de la carrera Docencia en Preescolar, con el cual está desarrollando el proceso de enseñanza y aprendizaje. Marque con una X la característica que considere adecuada.

1. Misión del programa académico

El Diseño Curricular presenta la misión del programa académico

1	2	3	4	5
NO	SI , pero no de Manera explícita.	SI , de manera explícita y congruente con la denominación del programa académico, pero no orienta sobre los fines y objetivos del mismo.	SI , de manera explícita y congruente con la denominación del programa académico, orienta sobre los fines y objetivos del mismo, pero éstos no son totalmente evaluables en el campo de trabajo.	SI , de manera explícita y congruente con la denominación del programa académico, orienta sobre los fines y objetivos del mismo, y son totalmente evaluables en el campo de trabajo.

2. Perfil profesional

El Diseño Curricular explicita el perfil profesional del programa académico

1	2	3	4	5
NO	SI , pero con categorías muy generales y no pertinentes al mismo.	SI y con categorías generales pertinentes al mismo.	SI , con categorías específicas pertinentes al mismo, pero sin relación directa con los contenidos curriculares.	SI , con categorías específicas, pertinentes al mismo y evaluables a través de los contenidos curriculares.

3. Estructura curricular

1	2	3	4	5
El Plan de estudios no presenta ciclo de formación general ni ciclo de formación profesional claramente delimitados por períodos académicos y asignaturas	El Plan de estudios presenta ciclo de formación general y ciclo de formación profesional, claramente delimitados por períodos académicos y asignaturas.	El Plan de estudios presenta ciclo de formación general, ciclo de formación profesional y eje de prácticas o pasantías claramente delimitadas por períodos académicos y asignaturas.	El Plan de estudios presenta ciclo de formación general, ciclo de formación profesional y eje de prácticas o pasantías. Sin embargo, el eje de prácticas no se corresponde con lo establecido en el perfil profesional.	El Plan de estudios presenta ciclo de formación general, ciclo de formación profesional y eje de prácticas o Pasantías. Y el eje de prácticas o pasantías se corresponde con lo establecido en el perfil profesional.

4. Nivel académico de los profesores

El programa académico presenta profesores con nivel de postgrado.

1	2	3	4	5
NO	SI , solo con especialización o maestría.	SI , con especialización o maestría Y , con doctorado en una proporción menor al 20%.	SI , con doctorado, en una proporción entre 20% y 30%, ambos inclusive.	SI , con doctorado en una proporción mayor al 30%

5. Formación docente de los profesores que participaron en la docencia del programa académico

Proporción de profesores con capacitación pedagógica

1	2	3	4	5
Menos del 20%.	Entre 20% y 40%, límite superior incluido.	Entre 40% y 60% ambos inclusive.	Entre un 60% y un 80%; el límite superior incluido.	Más de 80%

6. El currículo de la carrera contempla la formación de estudiantes con competencias para el trabajo con niños de 0 a 3 años (MATERNAL)

1	2	3	4	5
NO	No, los (a) estudiantes deben buscar formación extracurricular fuera de la institución para cubrir esta necesidad.	No, pero los docentes incluyen algunos contenidos extras para cubrir esta necesidad.	No, pero los docentes incluyen algunos contenidos extras para cubrir esta demanda y la carrera organiza actividades de extensión para cubrir esta necesidad.	No, pero los docentes incluyen algunos contenidos extras para cubrir esta demanda y la carrera organiza actividades de extensión para cubrir esta necesidad en lo teórico y lo práctico.

GRACIAS...

Anexo # 10 Guía de entrevista a egresados

1. ¿Cómo usted evalúa su motivación hacia la carrera que estudió en su actual desempeño?
2. ¿Influyó en el grado de motivación recibida?
3. ¿En qué medida la formación recibida favoreció el desarrollo de competencias generales y específicas de la profesión docente?
4. ¿En qué medida la formación recibida favoreció la formación de cualidades personales necesarias para el trabajo profesional?
5. ¿Cuál es su opinión general respecto a la calidad en la carrera docencia en preescolar?
6. ¿Cómo Ud. valora la calidad de los trabajos de curso y de culminación de estudios realizados durante la carrera? ¿En el desarrollo de éstos se utilizó con rigor la metodología de la investigación?
7. ¿Qué opinión tiene Ud. del claustro de profesores, tutores y asesores de la carrera docencia en preescolar y su influencia en su formación?
8. ¿Qué nivel de preparación recibió durante sus estudios en los temas de medio ambiente, historia, práctica profesional?
9. De acuerdo a su experiencia en el campo laboral ¿Qué aspectos considera debe abordar la carrera en el contexto actual para seguir formando profesionales para solucionar problemáticas en las comunidades?

Anexo # 11 Guía de entrevista a empleadores

Estimados directores:

El siguiente instrumento tiene como finalidad conocer su opinión sobre el desempeño de las egresadas del CULTCA.

1. ¿Cómo Ud. valora las cualidades personales del egresado del CULTCA?
2. ¿Cómo Ud. valora la formación integral que reciben los estudiantes?
3. ¿Qué dificultades fundamentales han presentado los (a) estudiantes en su desempeño profesional y en la relación de este con sus estudios?
4. ¿Cómo Ud. valora los resultados de trabajo alcanzados por los estudiantes?
5. ¿En su opinión como se pudiera contribuir a mejorar la formación de los (a) estudiantes?
6. ¿Considera Ud. que la carrera está respondiendo a su encargo social? ¿Por qué?
7. ¿Cuál a su juicio es la pertinencia de la carrera en estos momentos?

Anexo # 12 Tablas de frecuencia del análisis por semestre de las encuestas aplicadas en el primer semestre de la carrera

p1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente de acuerdo	20	11,3	60,6	60,6
	completamente de acuerdo	13	7,3	39,4	100,0
	Total	33	18,6	100,0	
Missing	System	144	81,4		
Total		177	100,0		

p2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente de acuerdo	25	14,1	75,8	75,8
	completamente de acuerdo	8	4,5	24,2	100,0
	Total	33	18,6	100,0	
Missing	System	144	81,4		
Total		177	100,0		

p3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente de acuerdo	16	9,0	48,5	48,5
	completamente de acuerdo	17	9,6	51,5	100,0
	Total	33	18,6	100,0	
Missing	System	144	81,4		
Total		177	100,0		

p4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente de acuerdo	20	11,3	60,6	60,6
	completamente de acuerdo	13	7,3	39,4	100,0
	Total	33	18,6	100,0	
Missing	System	144	81,4		
Total		177	100,0		

p5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente de acuerdo	25	14,1	75,8	75,8
	completamente de acuerdo	8	4,5	24,2	100,0
	Total	33	18,6	100,0	
Missing	System	144	81,4		
Total		177	100,0		

p6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente de acuerdo	28	15,8	84,8	84,8
	completamente de acuerdo	5	2,8	15,2	100,0
	Total	33	18,6	100,0	
Missing	System	144	81,4		
Total		177	100,0		

p7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente de acuerdo	29	16,4	87,9	87,9
	completamente de acuerdo	4	2,3	12,1	100,0
	Total	33	18,6	100,0	
Missing	System	144	81,4		
Total		177	100,0		

p8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente de acuerdo	30	16,9	90,9	90,9
	completamente de acuerdo	3	1,7	9,1	100,0
	Total	33	18,6	100,0	
Missing	System	144	81,4		
Total		177	100,0		

p9

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente de acuerdo	de	10	5,6	30,3	30,3
	completamente de acuerdo	de	23	13,0	69,7	100,0
	Total		33	18,6	100,0	
Missing	System		144	81,4		
Total			177	100,0		

p10

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	muy en desacuerdo		5	2,8	15,2	15,2
	moderadamente en desacuerdo	en	10	5,6	30,3	45,5
	ligeramente en desacuerdo	en	8	4,5	24,2	69,7
	ligeramente de acuerdo		10	5,6	30,3	100,0
	Total		33	18,6	100,0	
Missing	System		144	81,4		
Total			177	100,0		

p11

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente de acuerdo	de	10	5,6	30,3	30,3
	completamente de acuerdo	de	23	13,0	69,7	100,0
	Total		33	18,6	100,0	
Missing	System		144	81,4		
Total			177	100,0		

p12

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente de acuerdo		9	5,1	27,3	27,3
	moderadamente de acuerdo	de	11	6,2	33,3	60,6
	completamente de acuerdo	de	13	7,3	39,4	100,0
	Total		33	18,6	100,0	
Missing	System		144	81,4		
Total			177	100,0		

p13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente de acuerdo	20	11,3	60,6	60,6
	completamente de acuerdo	13	7,3	39,4	100,0
	Total	33	18,6	100,0	
Missing	System	144	81,4		
Total		177	100,0		

p14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente de acuerdo	16	9,0	48,5	48,5
	completamente de acuerdo	17	9,6	51,5	100,0
	Total	33	18,6	100,0	
Missing	System	144	81,4		
Total		177	100,0		

p15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente de acuerdo	18	10,2	54,5	54,5
	completamente de acuerdo	15	8,5	45,5	100,0
	Total	33	18,6	100,0	
Missing	System	144	81,4		
Total		177	100,0		

Anexo # 13 Tablas de frecuencia del análisis por semestre de las encuestas aplicadas en el segundo semestre de la carrera

p1

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente de acuerdo	de	30	16,9	76,9	76,9
	completamente de acuerdo	de	9	5,1	23,1	100,0
	Total		39	22,0	100,0	
Missing	System		138	78,0		
Total			177	100,0		

p2

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente de acuerdo	de	32	18,1	82,1	82,1
	completamente de acuerdo	de	7	4,0	17,9	100,0
	Total		39	22,0	100,0	
Missing	System		138	78,0		
Total			177	100,0		

p3

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente de acuerdo	de	20	11,3	51,3	51,3
	completamente de acuerdo	de	19	10,7	48,7	100,0
	Total		39	22,0	100,0	
Missing	System		138	78,0		
Total			177	100,0		

p4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente en desacuerdo	6	3,4	15,4	15,4
	ligeramente de acuerdo	8	4,5	20,5	35,9
	moderadamente de acuerdo	13	7,3	33,3	69,2
	completamente de acuerdo	12	6,8	30,8	100,0
	Total	39	22,0	100,0	
Missing	System	138	78,0		
Total		177	100,0		

p5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente en desacuerdo	3	1,7	7,7	7,7
	ligeramente en desacuerdo	2	1,1	5,1	12,8
	moderadamente de acuerdo	17	9,6	43,6	56,4
	completamente de acuerdo	17	9,6	43,6	100,0
	Total	39	22,0	100,0	
Missing	System	138	78,0		
Total		177	100,0		

p6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente en desacuerdo	2	1,1	5,1	5,1
	ligeramente de acuerdo	4	2,3	10,3	15,4
	moderadamente de acuerdo	18	10,2	46,2	61,5
	completamente de acuerdo	15	8,5	38,5	100,0
	Total	39	22,0	100,0	
Missing	System	138	78,0		
Total		177	100,0		

p7

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente desacuerdo	en	1	,6	2,6	2,6
	ligeramente de acuerdo		8	4,5	20,5	23,1
	moderadamente acuerdo	de	22	12,4	56,4	79,5
	completamente acuerdo	de	8	4,5	20,5	100,0
	Total		39	22,0	100,0	
Missing	System		138	78,0		
Total			177	100,0		

p8

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente desacuerdo	en	12	6,8	30,8	30,8
	ligeramente desacuerdo	en	10	5,6	25,6	56,4
	ligeramente de acuerdo		7	4,0	17,9	74,4
	moderadamente acuerdo	de	8	4,5	20,5	94,9
	completamente acuerdo	de	2	1,1	5,1	100,0
	Total		39	22,0	100,0	
Missing	System		138	78,0		
Total			177	100,0		

p9

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente desacuerdo	en	2	1,1	5,1	5,1
	ligeramente desacuerdo	en	13	7,3	33,3	38,5
	ligeramente de acuerdo		15	8,5	38,5	76,9
	moderadamente acuerdo	de	5	2,8	12,8	89,7
	completamente acuerdo	de	4	2,3	10,3	100,0
	Total		39	22,0	100,0	
Missing	System		138	78,0		
Total			177	100,0		

p10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	muy en desacuerdo	15	8,5	38,5	38,5
	moderadamente en desacuerdo	18	10,2	46,2	84,6
	ligeramente en desacuerdo	1	,6	2,6	87,2
	ligeramente de acuerdo	2	1,1	5,1	92,3
	moderadamente de acuerdo	3	1,7	7,7	100,0
	Total	39	22,0	100,0	
Missing	System	138	78,0		
Total		177	100,0		

p11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente en desacuerdo	5	2,8	12,8	12,8
	ligeramente de acuerdo	8	4,5	20,5	33,3
	moderadamente de acuerdo	21	11,9	53,8	87,2
	completamente de acuerdo	5	2,8	12,8	100,0
	Total	39	22,0	100,0	
Missing	System	138	78,0		
Total		177	100,0		

p12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente en desacuerdo	3	1,7	7,7	7,7
	ligeramente en desacuerdo	4	2,3	10,3	17,9
	ligeramente de acuerdo	18	10,2	46,2	64,1
	moderadamente de acuerdo	14	7,9	35,9	100,0
	Total	39	22,0	100,0	
Missing	System	138	78,0		
Total		177	100,0		

p13

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente en desacuerdo	en	10	5,6	25,6	25,6
	ligeramente de acuerdo		10	5,6	25,6	51,3
	moderadamente de acuerdo	de	12	6,8	30,8	82,1
	completamente de acuerdo	de	7	4,0	17,9	100,0
	Total		39	22,0	100,0	
Missing	System		138	78,0		
Total			177	100,0		

p14

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente en desacuerdo	en	10	5,6	25,6	25,6
	ligeramente de acuerdo		14	7,9	35,9	61,5
	moderadamente de acuerdo	de	11	6,2	28,2	89,7
	completamente de acuerdo	de	4	2,3	10,3	100,0
	Total		39	22,0	100,0	
Missing	System		138	78,0		
Total			177	100,0		

p15

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente de acuerdo		18	10,2	46,2	46,2
	moderadamente de acuerdo	de	16	9,0	41,0	87,2
	completamente de acuerdo	de	5	2,8	12,8	100,0
	Total		39	22,0	100,0	
Missing	System		138	78,0		
Total			177	100,0		

Anexo # 14 Tablas de frecuencia del análisis por semestre de las encuestas aplicadas en el tercer semestre de la carrera

p1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente de acuerdo	15	8,5	41,7	41,7
	completamente de acuerdo	21	11,9	58,3	100,0
	Total	36	20,3	100,0	
Missing	System	141	79,7		
Total		177	100,0		

p2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente de acuerdo	10	5,6	27,8	27,8
	moderadamente de acuerdo	20	11,3	55,6	83,3
	completamente de acuerdo	6	3,4	16,7	100,0
	Total	36	20,3	100,0	
Missing	System	141	79,7		
Total		177	100,0		

p3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente de acuerdo	15	8,5	41,7	41,7
	moderadamente de acuerdo	11	6,2	30,6	72,2
	completamente de acuerdo	10	5,6	27,8	100,0
	Total	36	20,3	100,0	
Missing	System	141	79,7		
Total		177	100,0		

p4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente de acuerdo	10	5,6	27,8	27,8
	moderadamente de acuerdo	18	10,2	50,0	77,8
	completamente de acuerdo	8	4,5	22,2	100,0
	Total	36	20,3	100,0	
Missing	System	141	79,7		
Total		177	100,0		

p5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente de acuerdo	5	2,8	13,9	13,9
	moderadamente de acuerdo	25	14,1	69,4	83,3
	completamente de acuerdo	6	3,4	16,7	100,0
	Total	36	20,3	100,0	
Missing	System	141	79,7		
Total		177	100,0		

p6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente en desacuerdo	10	5,6	27,8	27,8
	ligeramente de acuerdo	10	5,6	27,8	55,6
	moderadamente de acuerdo	13	7,3	36,1	91,7
	completamente de acuerdo	3	1,7	8,3	100,0
	Total	36	20,3	100,0	
Missing	System	141	79,7		
Total		177	100,0		

p7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente de acuerdo	13	7,3	36,1	36,1
	moderadamente de acuerdo	16	9,0	44,4	80,6
	completamente de acuerdo	7	4,0	19,4	100,0
	Total	36	20,3	100,0	
Missing	System	141	79,7		
Total		177	100,0		

p8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente en desacuerdo	15	8,5	41,7	41,7
	ligeramente en desacuerdo	16	9,0	44,4	86,1
	ligeramente de acuerdo	4	2,3	11,1	97,2
	moderadamente de acuerdo	1	,6	2,8	100,0
	Total	36	20,3	100,0	
Missing	System	141	79,7		
Total		177	100,0		

p9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente en desacuerdo	2	1,1	5,6	5,6
	ligeramente en desacuerdo	3	1,7	8,3	13,9
	ligeramente de acuerdo	9	5,1	25,0	38,9
	moderadamente de acuerdo	15	8,5	41,7	80,6
	completamente de acuerdo	7	4,0	19,4	100,0
	Total	36	20,3	100,0	
Missing	System	141	79,7		
Total		177	100,0		

p10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	muy en desacuerdo	15	8,5	41,7	41,7
	moderadamente en desacuerdo	13	7,3	36,1	77,8
	ligeramente en desacuerdo	2	1,1	5,6	83,3
	ligeramente de acuerdo	6	3,4	16,7	100,0
	Total	36	20,3	100,0	
Missing	System	141	79,7		
Total		177	100,0		

p11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente en desacuerdo	8	4,5	22,2	22,2
	ligeramente de acuerdo	6	3,4	16,7	38,9
	moderadamente de acuerdo	15	8,5	41,7	80,6
	completamente de acuerdo	7	4,0	19,4	100,0
	Total	36	20,3	100,0	
Missing	System	141	79,7		
Total		177	100,0		

p12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente de acuerdo	14	7,9	38,9	38,9
	moderadamente de acuerdo	15	8,5	41,7	80,6
	completamente de acuerdo	7	4,0	19,4	100,0
	Total	36	20,3	100,0	
Missing	System	141	79,7		
Total		177	100,0		

p13

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente desacuerdo	en	10	5,6	27,8	27,8
	ligeramente desacuerdo	en	12	6,8	33,3	61,1
	ligeramente de acuerdo		10	5,6	27,8	88,9
	moderadamente acuerdo	de	3	1,7	8,3	97,2
	completamente acuerdo	de	1	,6	2,8	100,0
	Total		36	20,3	100,0	
Missing	System		141	79,7		
Total			177	100,0		

p14

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente desacuerdo	en	2	1,1	5,6	5,6
	ligeramente desacuerdo	en	9	5,1	25,0	30,6
	ligeramente de acuerdo		13	7,3	36,1	66,7
	moderadamente acuerdo	de	6	3,4	16,7	83,3
	completamente acuerdo	de	6	3,4	16,7	100,0
	Total		36	20,3	100,0	
Missing	System		141	79,7		
Total			177	100,0		

p15

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente de acuerdo		9	5,1	25,0	25,0
	moderadamente acuerdo	de	17	9,6	47,2	72,2
	completamente acuerdo	de	10	5,6	27,8	100,0
	Total		36	20,3	100,0	
Missing	System		141	79,7		
Total			177	100,0		

Anexo # 15 Tablas de frecuencia del análisis por semestre de las encuestas aplicadas en el cuarto semestre de la carrera

p1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente de acuerdo	10	5,6	38,5	38,5
	moderadamente de acuerdo	5	2,8	19,2	57,7
	completamente de acuerdo	11	6,2	42,3	100,0
	Total	26	14,7	100,0	
Missing	System	151	85,3		
Total		177	100,0		

p2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente de acuerdo	5	2,8	19,2	19,2
	moderadamente de acuerdo	11	6,2	42,3	61,5
	completamente de acuerdo	10	5,6	38,5	100,0
	Total	26	14,7	100,0	
Missing	System	151	85,3		
Total		177	100,0		

p3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente de acuerdo	14	7,9	53,8	53,8
	moderadamente de acuerdo	9	5,1	34,6	88,5
	completamente de acuerdo	3	1,7	11,5	100,0
	Total	26	14,7	100,0	
Missing	System	151	85,3		
Total		177	100,0		

p4

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente desacuerdo	en	4	2,3	15,4	15,4
	ligeramente de acuerdo		5	2,8	19,2	34,6
	moderadamente acuerdo	de	5	2,8	19,2	53,8
	completamente acuerdo	de	12	6,8	46,2	100,0
	Total		26	14,7	100,0	
Missing	System		151	85,3		
Total			177	100,0		

p5

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente desacuerdo	en	2	1,1	7,7	7,7
	ligeramente de acuerdo		7	4,0	26,9	34,6
	moderadamente acuerdo	de	8	4,5	30,8	65,4
	completamente acuerdo	de	9	5,1	34,6	100,0
	Total		26	14,7	100,0	
Missing	System		151	85,3		
Total			177	100,0		

p6

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente desacuerdo	en	4	2,3	15,4	15,4
	ligeramente desacuerdo	en	2	1,1	7,7	23,1
	ligeramente de acuerdo		5	2,8	19,2	42,3
	moderadamente acuerdo	de	9	5,1	34,6	76,9
	completamente acuerdo	de	6	3,4	23,1	100,0
	Total		26	14,7	100,0	
Missing	System		151	85,3		
Total			177	100,0		

p7

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente desacuerdo	en	5	2,8	19,2	19,2
	ligeramente de acuerdo		6	3,4	23,1	42,3
	moderadamente acuerdo	de	7	4,0	26,9	69,2
	completamente acuerdo	de	8	4,5	30,8	100,0
	Total		26	14,7	100,0	
Missing	System		151	85,3		
Total			177	100,0		

p8

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	muy en desacuerdo		4	2,3	15,4	15,4
	moderadamente desacuerdo	en	6	3,4	23,1	38,5
	ligeramente desacuerdo	en	6	3,4	23,1	61,5
	ligeramente de acuerdo		7	4,0	26,9	88,5
	moderadamente acuerdo	de	3	1,7	11,5	100,0
	Total		26	14,7	100,0	
Missing	System		151	85,3		
Total			177	100,0		

p9

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente desacuerdo	en	4	2,3	15,4	15,4
	ligeramente desacuerdo	en	4	2,3	15,4	30,8
	ligeramente de acuerdo		8	4,5	30,8	61,5
	moderadamente acuerdo	de	6	3,4	23,1	84,6
	completamente acuerdo	de	4	2,3	15,4	100,0
	Total		26	14,7	100,0	
Missing	System		151	85,3		
Total			177	100,0		

p10

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	muy en desacuerdo		10	5,6	38,5	38,5
	moderadamente en desacuerdo	en	5	2,8	19,2	57,7
	ligeramente desacuerdo	en	5	2,8	19,2	76,9
	ligeramente de acuerdo		3	1,7	11,5	88,5
	moderadamente de acuerdo	de	3	1,7	11,5	100,0
	Total		26	14,7	100,0	
Missing	System		151	85,3		
Total			177	100,0		

p11

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente desacuerdo	en	2	1,1	7,7	7,7
	ligeramente desacuerdo	en	3	1,7	11,5	19,2
	ligeramente de acuerdo		4	2,3	15,4	34,6
	moderadamente de acuerdo	de	5	2,8	19,2	53,8
	completamente de acuerdo	de	12	6,8	46,2	100,0
	Total		26	14,7	100,0	
Missing	System		151	85,3		
Total			177	100,0		

p12

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente desacuerdo	en	3	1,7	11,5	11,5
	ligeramente de acuerdo		6	3,4	23,1	34,6
	moderadamente de acuerdo	de	10	5,6	38,5	73,1
	completamente de acuerdo	de	7	4,0	26,9	100,0
	Total		26	14,7	100,0	
Missing	System		151	85,3		
Total			177	100,0		

p13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	muy en desacuerdo	2	1,1	7,7	7,7
	moderadamente en desacuerdo	2	1,1	7,7	15,4
	ligeramente en desacuerdo	8	4,5	30,8	46,2
	ligeramente de acuerdo	9	5,1	34,6	80,8
	moderadamente de acuerdo	3	1,7	11,5	92,3
	completamente de acuerdo	2	1,1	7,7	100,0
	Total	26	14,7	100,0	
Missing	System	151	85,3		
Total		177	100,0		

p14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente en desacuerdo	3	1,7	11,5	11,5
	ligeramente de acuerdo	8	4,5	30,8	42,3
	moderadamente de acuerdo	10	5,6	38,5	80,8
	completamente de acuerdo	5	2,8	19,2	100,0
	Total	26	14,7	100,0	
Missing	System	151	85,3		
Total		177	100,0		

p15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente de acuerdo	7	4,0	26,9	26,9
	moderadamente de acuerdo	14	7,9	53,8	80,8
	completamente de acuerdo	5	2,8	19,2	100,0
	Total	26	14,7	100,0	
Missing	System	151	85,3		
Total		177	100,0		

Anexo # 16 Tablas de frecuencia del análisis por semestre de las encuestas aplicadas en el quinto semestre de la carrera

p1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente de acuerdo	16	9,0	50,0	50,0
	completamente de acuerdo	16	9,0	50,0	100,0
	Total	32	18,1	100,0	
Missing	System	145	81,9		
Total		177	100,0		

p2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente de acuerdo	5	2,8	15,6	15,6
	moderadamente de acuerdo	11	6,2	34,4	50,0
	completamente de acuerdo	16	9,0	50,0	100,0
	Total	32	18,1	100,0	
Missing	System	145	81,9		
Total		177	100,0		

p3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente de acuerdo	11	6,2	34,4	34,4
	moderadamente de acuerdo	13	7,3	40,6	75,0
	completamente de acuerdo	8	4,5	25,0	100,0
	Total	32	18,1	100,0	
Missing	System	145	81,9		
Total		177	100,0		

p4

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente en desacuerdo	en	7	4,0	21,9	21,9
	ligeramente de acuerdo		10	5,6	31,3	53,1
	moderadamente de acuerdo	de	9	5,1	28,1	81,3
	completamente de acuerdo	de	6	3,4	18,8	100,0
	Total		32	18,1	100,0	
Missing	System		145	81,9		
Total			177	100,0		

p5

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente de acuerdo		5	2,8	15,6	15,6
	moderadamente de acuerdo	de	15	8,5	46,9	62,5
	completamente de acuerdo	de	12	6,8	37,5	100,0
	Total		32	18,1	100,0	
Missing	System		145	81,9		
Total			177	100,0		

p6

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente en desacuerdo	en	2	1,1	6,3	6,3
	ligeramente de acuerdo		9	5,1	28,1	34,4
	moderadamente de acuerdo	de	12	6,8	37,5	71,9
	completamente de acuerdo	de	9	5,1	28,1	100,0
	Total		32	18,1	100,0	
Missing	System		145	81,9		
Total			177	100,0		

p7

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente desacuerdo	en	5	2,8	15,6	15,6
	ligeramente de acuerdo		7	4,0	21,9	37,5
	moderadamente acuerdo	de	12	6,8	37,5	75,0
	completamente acuerdo	de	8	4,5	25,0	100,0
	Total		32	18,1	100,0	
Missing	System		145	81,9		
Total			177	100,0		

p8

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	muy en desacuerdo		13	7,3	40,6	40,6
	moderadamente desacuerdo	en	9	5,1	28,1	68,8
	ligeramente desacuerdo	en	4	2,3	12,5	81,3
	ligeramente de acuerdo		5	2,8	15,6	96,9
	moderadamente acuerdo	de	1	,6	3,1	100,0
	Total		32	18,1	100,0	
Missing	System		145	81,9		
Total			177	100,0		

p9

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	muy en desacuerdo		2	1,1	6,3	6,3
	moderadamente desacuerdo	en	6	3,4	18,8	25,0
	ligeramente desacuerdo	en	5	2,8	15,6	40,6
	ligeramente de acuerdo		8	4,5	25,0	65,6
	moderadamente acuerdo	de	4	2,3	12,5	78,1
	completamente acuerdo	de	7	4,0	21,9	100,0
	Total		32	18,1	100,0	
Missing	System		145	81,9		
Total			177	100,0		

p10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	muy en desacuerdo	15	8,5	46,9	46,9
	moderadamente en desacuerdo	9	5,1	28,1	75,0
	ligeramente en desacuerdo	6	3,4	18,8	93,8
	ligeramente de acuerdo	2	1,1	6,3	100,0
	Total	32	18,1	100,0	
Missing	System	145	81,9		
Total		177	100,0		

p11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente en desacuerdo	2	1,1	6,3	6,3
	ligeramente de acuerdo	15	8,5	46,9	53,1
	moderadamente de acuerdo	13	7,3	40,6	93,8
	completamente de acuerdo	2	1,1	6,3	100,0
	Total	32	18,1	100,0	
Missing	System	145	81,9		
Total		177	100,0		

p12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente en desacuerdo	7	4,0	21,9	21,9
	ligeramente de acuerdo	10	5,6	31,3	53,1
	moderadamente de acuerdo	8	4,5	25,0	78,1
	completamente de acuerdo	7	4,0	21,9	100,0
	Total	32	18,1	100,0	
Missing	System	145	81,9		
Total		177	100,0		

p13

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente desacuerdo	en	2	1,1	6,3	6,3
	ligeramente desacuerdo	en	13	7,3	40,6	46,9
	ligeramente de acuerdo		8	4,5	25,0	71,9
	moderadamente acuerdo	de	5	2,8	15,6	87,5
	completamente acuerdo	de	4	2,3	12,5	100,0
	Total		32	18,1	100,0	
Missing	System		145	81,9		
Total			177	100,0		

p14

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente desacuerdo	en	6	3,4	18,8	18,8
	ligeramente de acuerdo		10	5,6	31,3	50,0
	moderadamente acuerdo	de	16	9,0	50,0	100,0
	Total		32	18,1	100,0	
Missing	System		145	81,9		
Total			177	100,0		

p15

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente de acuerdo		9	5,1	28,1	28,1
	moderadamente acuerdo	de	18	10,2	56,3	84,4
	completamente acuerdo	de	5	2,8	15,6	100,0
	Total		32	18,1	100,0	
Missing	System		145	81,9		
Total			177	100,0		

Anexo # 17 Tablas de frecuencia del análisis por semestre de las encuestas aplicadas en el sexto semestre de la carrera

p1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente de acuerdo	7	4,0	63,6	63,6
	completamente de acuerdo	4	2,3	36,4	100,0
	Total	11	6,2	100,0	
Missing	System	166	93,8		
Total		177	100,0		

p2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente de acuerdo	2	1,1	18,2	18,2
	moderadamente de acuerdo	7	4,0	63,6	81,8
	completamente de acuerdo	2	1,1	18,2	100,0
	Total	11	6,2	100,0	
Missing	System	166	93,8		
Total		177	100,0		

p3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente de acuerdo	6	3,4	54,5	54,5
	completamente de acuerdo	5	2,8	45,5	100,0
	Total	11	6,2	100,0	
Missing	System	166	93,8		
Total		177	100,0		

p4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente de acuerdo	2	1,1	18,2	18,2
	moderadamente de acuerdo	5	2,8	45,5	63,6
	completamente de acuerdo	4	2,3	36,4	100,0
	Total	11	6,2	100,0	
Missing	System	166	93,8		
Total		177	100,0		

p5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente de acuerdo	8	4,5	72,7	72,7
	completamente de acuerdo	3	1,7	27,3	100,0
	Total	11	6,2	100,0	
Missing	System	166	93,8		
Total		177	100,0		

p6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente en desacuerdo	2	1,1	18,2	18,2
	ligeramente de acuerdo	1	,6	9,1	27,3
	moderadamente de acuerdo	5	2,8	45,5	72,7
	completamente de acuerdo	3	1,7	27,3	100,0
	Total	11	6,2	100,0	
Missing	System	166	93,8		
Total		177	100,0		

p7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente en desacuerdo	1	,6	9,1	9,1
	ligeramente de acuerdo	4	2,3	36,4	45,5
	moderadamente de acuerdo	5	2,8	45,5	90,9
	completamente de acuerdo	1	,6	9,1	100,0
	Total	11	6,2	100,0	
Missing	System	166	93,8		
Total		177	100,0		

p8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	muy en desacuerdo	5	2,8	45,5	45,5
	moderadamente en desacuerdo	2	1,1	18,2	63,6
	ligeramente en desacuerdo	3	1,7	27,3	90,9
	ligeramente de acuerdo	1	,6	9,1	100,0
	Total	11	6,2	100,0	
Missing	System	166	93,8		
Total		177	100,0		

p9

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente en desacuerdo	en	5	2,8	45,5	45,5
	ligeramente de acuerdo		1	,6	9,1	54,5
	moderadamente de acuerdo	de	3	1,7	27,3	81,8
	completamente de acuerdo	de	2	1,1	18,2	100,0
	Total		11	6,2	100,0	
Missing	System		166	93,8		
Total			177	100,0		

p10

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	muy en desacuerdo		11	6,2	100,0	100,0
Missing	System		166	93,8		
Total			177	100,0		

p11

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente de acuerdo		2	1,1	18,2	18,2
	moderadamente de acuerdo	de	4	2,3	36,4	54,5
	completamente de acuerdo	de	5	2,8	45,5	100,0
	Total		11	6,2	100,0	
Missing	System		166	93,8		
Total			177	100,0		

p12

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente de acuerdo		5	2,8	45,5	45,5
	completamente de acuerdo	de	6	3,4	54,5	100,0
	Total		11	6,2	100,0	
Missing	System		166	93,8		
Total			177	100,0		

p13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente en desacuerdo	6	3,4	54,5	54,5
	ligeramente de acuerdo	3	1,7	27,3	81,8
	moderadamente de acuerdo	2	1,1	18,2	100,0
	Total	11	6,2	100,0	
Missing	System	166	93,8		
Total		177	100,0		

p14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ligeramente de acuerdo	2	1,1	18,2	18,2
	moderadamente de acuerdo	5	2,8	45,5	63,6
	completamente de acuerdo	4	2,3	36,4	100,0
	Total	11	6,2	100,0	
Missing	System	166	93,8		
Total		177	100,0		

p15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moderadamente de acuerdo	8	4,5	72,7	72,7
	completamente de acuerdo	3	1,7	27,3	100,0
	Total	11	6,2	100,0	
Missing	System	166	93,8		
Total		177	100,0		

Anexo # 18 Resultados de la aplicación de la encuesta a los estudiantes

Tabla de frecuencia

p1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
▶ Válidos	ligeramente de acuerdo	10	5,6	5,6	5,6
	moderadamente de acuerdo	93	52,5	52,5	58,2
	completamente de acuerdo	74	41,8	41,8	100,0
	Total	177	100,0	100,0	

p2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
▶ Válidos	ligeramente de acuerdo	17	9,6	9,6	9,6
	moderadamente de acuerdo	120	67,8	67,8	77,4
	completamente de acuerdo	40	22,6	22,6	100,0
	Total	177	100,0	100,0	

p3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
▶ Válidos	ligeramente de acuerdo	15	8,5	8,5	8,5
	moderadamente de acuerdo	80	45,2	45,2	53,7
	completamente de acuerdo	82	46,3	46,3	100,0
	Total	177	100,0	100,0	

p4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
▶ Válidos	ligeramente de acuerdo	17	9,6	9,6	9,6
	moderadamente de acuerdo	100	56,5	56,5	66,1
	completamente de acuerdo	60	33,9	33,9	100,0
	Total	177	100,0	100,0	

p5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
▶ Válidos	moderadamente de acuerdo	120	67,8	67,8	67,8
	completamente de acuerdo	57	32,2	32,2	100,0
	Total	177	100,0	100,0	

p6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
▶ Válidos	ligeramente en desacuerdo	5	2,8	2,8	2,8
	ligeramente de acuerdo	10	5,6	5,6	8,5
	moderadamente de acuerdo	90	50,8	50,8	59,3
	completamente de acuerdo	72	40,7	40,7	100,0
	Total	177	100,0	100,0	

p7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	moderadamente en desacuerdo	5	2,8	2,8	2,8
	ligeramente de acuerdo	5	2,8	2,8	5,6
	moderadamente de acuerdo	42	23,7	23,7	29,4
	completamente de acuerdo	125	70,6	70,6	100,0
	Total	177	100,0	100,0	

p8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	moderadamente en desacuerdo	10	5,6	5,6	5,6
	ligeramente en desacuerdo	30	16,9	16,9	22,6
	ligeramente de acuerdo	40	22,6	22,6	45,2
	moderadamente de acuerdo	80	45,2	45,2	90,4
	completamente de acuerdo	17	9,6	9,6	100,0
	Total	177	100,0	100,0	

p9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	moderadamente en desacuerdo	28	15,8	15,8	15,8
	ligeramente en desacuerdo	10	5,6	5,6	21,5
	ligeramente de acuerdo	10	5,6	5,6	27,1
	moderadamente de acuerdo	85	48,0	48,0	75,1
	completamente de acuerdo	44	24,9	24,9	100,0
	Total	177	100,0	100,0	

p10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy en desacuerdo	40	22,6	22,6	22,6
	moderadamente en desacuerdo	30	16,9	16,9	39,5
	ligeramente en desacuerdo	50	28,2	28,2	67,8
	ligeramente de acuerdo	30	16,9	16,9	84,7
	moderadamente de acuerdo	27	15,3	15,3	100,0
	Total	177	100,0	100,0	

p11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	moderadamente en desacuerdo	20	11,3	11,3	11,3
	ligeramente de acuerdo	7	4,0	4,0	15,3
	moderadamente de acuerdo	70	39,5	39,5	54,8
	completamente de acuerdo	80	45,2	45,2	100,0
	Total	177	100,0	100,0	

p12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ligeramente en desacuerdo	10	5,6	5,6	5,6
	ligeramente de acuerdo	5	2,8	2,8	8,5
	moderadamente de acuerdo	82	46,3	46,3	54,8
	completamente de acuerdo	80	45,2	45,2	100,0
	Total	177	100,0	100,0	

p13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	moderadamente en desacuerdo	2	1,1	1,1	1,1
	ligeramente en desacuerdo	15	8,5	8,5	9,6
	ligeramente de acuerdo	40	22,6	22,6	32,2
	moderadamente de acuerdo	80	45,2	45,2	77,4
	completamente de acuerdo	40	22,6	22,6	100,0
	Total	177	100,0	100,0	

p14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	moderadamente en desacuerdo	7	4,0	4,0	4,0
	ligeramente en desacuerdo	20	11,3	11,3	15,3
	ligeramente de acuerdo	21	11,9	11,9	27,1
	moderadamente de acuerdo	90	50,8	50,8	78,0
	completamente de acuerdo	39	22,0	22,0	100,0
	Total	177	100,0	100,0	

p15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	moderadamente en desacuerdo	2	1,1	1,1	1,1
	ligeramente en desacuerdo	30	16,9	16,9	18,1
	ligeramente de acuerdo	5	2,8	2,8	20,9
	moderadamente de acuerdo	60	33,9	33,9	54,8
	completamente de acuerdo	80	45,2	45,2	100,0
	Total	177	100,0	100,0	

p16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ligeramente alto	5	2,8	2,8	2,8
	moderadamente alto	120	67,8	67,8	70,6
	completamente alto	52	29,4	29,4	100,0
	Total	177	100,0	100,0	

Anexo # 19 Cuestionario a expertos para identificar problema principal

JUICIO DE EXPERTOS

A continuación se le presenta un listado de problemas resultado de la aplicación de encuestas y entrevistas a estudiantes regulares y egresados, docentes, asimismo a empleadores de los profesionales que se forman en la carrera. Necesitamos que, como experto, Ud. Valore estos problemas que afectan la calidad de la carrera docencia en preescolar por orden de importancia, dando 1 (uno) al más importante y 9 (nueve) al menos importante.

N _o	Problema	Valoración
1	Los espacios de aprendizaje no cuentan con los recursos didácticos, bibliográficos y tecnológicos.	
2	Los profesores utilizan poco la tecnología de la información y la comunicación en el proceso enseñanza aprendizaje.	
3	Poca disposición de los profesores para atender sugerencias y recomendaciones de los estudiantes.	
4	Dentro del diseño curricular vigente de la carrera docencia en preescolar no contempla la formación en la etapa maternal de la educación inicial (0 a 3 años).	
5	Poca formación de los egresados en la etapa maternal.	
6	Poca formación de los egresados en la atención no convencional	
7	Poca formación de los estudiantes en el uso y manejo de las tecnologías de la información y las comunicaciones.	
8	Dificultades para los egresados para acceder al campo laboral por no tener la licenciatura.	
9	No están descritos los procedimientos de la operacionalización de las prácticas profesionales	

Según su valoración, del problema que más afecta la calidad de la carrera, diga la causa que según su criterio, lo está ocasionando:
