

**PROPUESTA DE EVALUACION DE LA PERTINENCIA DE LA FORMACION  
DEL PERSONAL DOCENTE.**

**Dr. C. Ariel Romero Fernández<sup>1</sup>**

*1. Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, Vía Blanca  
Km.3, Matanzas, Cuba.*

## Resumen

La superación profesional constituye un conjunto de procesos de formación que posibilitan a los graduados universitarios la adquisición, ampliación y perfeccionamiento continuo de los conocimientos y habilidades básicas requeridos para un mejor desempeño de sus responsabilidades y funciones laborales, así como para su desarrollo cultural integral. En el presente trabajo se propone una metodología para evaluar la calidad de las actividades de formación del personal docente en las carreras impartidas por la Facultad de Ingeniería Industrial y Economía de la Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, teniendo en cuenta el ciclo de la gestión de la calidad, además de proponer un programa de mejora sobre la base de los problemas detectados en el diagnóstico inicial en aras de lograr la excelencia.

*Palabras claves: evaluación, pertinencia, formación.*

---

## Introducción

La superación profesional tiene como objetivo la formación permanente y la actualización sistemática de los graduados universitarios, el perfeccionamiento del desempeño de sus actividades profesionales y académicas, así como el enriquecimiento de su acervo cultural. (artículo 9, Reglamento de postgrado).

En el artículo 20 del reglamento de postgrado se considera que las formas organizativas principales de la superación profesional son el curso, el entrenamiento y el diplomado. Otras formas de superación son la autopreparación, la conferencia especializada, el seminario, el taller, el debate científico y otras que complementan y posibilitan el estudio y la divulgación de los avances del conocimiento, la ciencia, la tecnología y el arte. Los programas correspondientes a la superación profesional son proyectados y ejecutados por centros de educación superior y centros especialmente autorizados para ello.

## Desarrollo

### 1. Descripción de las figuras de formación del personal docente.

**Curso:** posibilita la formación básica y especializada de los graduados universitarios; comprende la organización de un conjunto de contenidos que abordan resultados de investigación relevantes o asuntos trascendentes con el propósito de complementar o actualizar los conocimientos de los profesionales que los reciben. Tiene una extensión mínima de dos créditos. (Artículo 21 del reglamento de postgrado).

Los cursos se desarrollan en función de las necesidades de actualización de los profesionales afines a la disciplina del mismo, tienen la finalidad de satisfacer las demandas de superación de profesionales vinculados a dicha especialidad.

**Entrenamiento:** Posibilita la formación básica y especializada de los graduados universitarios, particularmente en la adquisición de habilidades y destrezas y en la asimilación e introducción de nuevos procedimientos y tecnologías con el propósito de

complementar, actualizar, perfeccionar y consolidar conocimientos y habilidades prácticas. Tiene una extensión mínima de dos créditos.

**Diplomados:** se generan por iniciativa de las instituciones autorizadas para la impartición de actividades de superación profesional, tomando en cuentas las necesidades de superación y desarrollo de los territorios donde se encuentran insertados.

El diplomado tiene como objetivo la especialización en un área particular del desempeño, y propicia la adquisición de conocimientos y habilidades académicas, científicas y/o profesionales en cualquier etapa del desarrollo de un graduado universitario, de acuerdo con las necesidades de su formación profesional o cultural. El diplomado está compuesto por un sistema de cursos y/o entrenamientos y otras formas articulados entre sí, que culmina con la realización y defensa de un trabajo ante tribunal. La extensión mínima de cada diplomado es de 15 créditos.

**Maestrías:** Los programas de maestría y de especialidad de posgrado son aprobados por el Ministro de Educación Superior, a propuesta de la Comisión Asesora para la Educación de Posgrado (COPEP).

La extensión mínima de los programas de maestría y de especialidad de posgrado es de 70 y 100 créditos, respectivamente. La cantidad de créditos y su distribución en los programas depende de los objetivos a alcanzar, la modalidad de ejecución, las peculiaridades del perfil y el campo del saber en que se desarrollen. Los plazos de duración son fijados en los programas de estudio

**Doctorados:** La extensión y estructura del programa de doctorado, características del claustro, formas de evaluación y las modalidades en que se ejecutan son establecidos y aprobados por la Comisión Nacional de Grados Científicos

- Proceso de certificación de la actividad de superación profesional

La evaluación de la calidad de la actividad de superación profesional en Cuba se rige por los mismos principios rectores que son válidos para el resto de las formas organizativas de la educación de postgrado en el país.

El seguimiento y control de la calidad de dicha actividad es parte de las funciones de la dirección de postgrado de las instituciones autorizadas y de sus consejos científicos, los cuales velan porque se impartan los contenidos aprobados en el programa, se cumpla en tiempo la planificación, lo imparta el mismo profesor que fue aprobado por el Consejo y finalmente se utilizan mecanismos de retroalimentación para evaluar la calidad del mismo.

## **2. Metodología para la evaluación de la calidad de la formación del personal docente.**

La Facultad de Ingeniería Industrial y Economía de la UMCC cuenta con un plan de postgrado que se aprueba anualmente por su Consejo Científico que involucra un total de 32 cursos, 3 entenamientos y 5 diplomados vinculados a la gestión empresarial y a la gestión turística, 2 programas de maestrías y 2 áreas autorizadas para defensa de doctorados, cuenta con un claustro de 57 profesores de ellos 19 doctores y 27 máster en

ciencias, los cuales son los encargados de desarrollar dicha actividad a todos los docentes que se vinculan directamente a las carreras impartidas por la misma.

En aras de elevar el nivel de calidad y la pertinencia con la impartición de dichas actividades se propone una metodología para evaluar la calidad de la impartición de dichas actividades la cual posee los siguientes pasos:

Paso 1. Realizar el diagnóstico.

*Diagnóstico Previo o Preliminar.* Este analiza los elementos generales de la organización, que a pesar de su naturaleza, un tanto subjetiva e intangible; son determinantes y básicos para emprender la Gestión de la Calidad. En otras palabras evalúa la salud general de la entidad para gestionar la calidad. Los elementos fundamentales que debe evaluar este diagnóstico son:

- Orientación de la entidad hacia el cliente.
- Existencia de Política de Calidad.
- Liderazgo de Calidad de la alta gerencia.
- Satisfacción del cliente interno.
- Organización – Comunicación.

Este diagnóstico es de suma importancia debido a que cualquier problema detectado en el mismo puede frenar y frustrar el intento de gestionar la calidad en la entidad y requiere de la elaboración inmediata de un programa de mejora que solucione la dificultad diagnosticada.

Estas dificultades que se determinan en el diagnóstico previo son en su mayoría complejas y en muchos casos la solución de las mismas se ve afectada por restricciones del entorno, o sea pueden apartarse del marco de solución de la Facultad y requerir decisiones de nivel superior. Por lo tanto requieren tiempo, recursos y esfuerzos.

En esta primera etapa se verifican elementos importantes como son: que los cursos propuestos sean producto de una eficiente determinación de las necesidades de aprendizaje de los profesionales del territorio, que sean aprobados por los departamentos antes de pasar al consejo científico de la facultad, que los profesores posean la categoría docente exigida para impartirlos, que posean conocimientos actualizados y experiencia, que cuente con los medios necesarios y el aseguramiento material, entre otros.

Paso 2. Realizar un programa de mejora con el objetivo de chequear y exigir su cumplimiento como base para que se pueda emprender la gestión de la Calidad.

En esta etapa se analizan los problemas detectados en el diagnóstico, se les concede un orden de prioridad y se proponen las medidas para erradicarlos o mitigarlos al máximo.

Paso 3. Aplicar los modelos de frontera para elaborar un Ranking que permita: evaluar la eficiencia de la organización, conocer la posición de cada una de ellas en función de

los indicadores de input y output seleccionados y establecer puntos de referencias para las entidades menos eficientes con el objetivo de guiar y facilitar la mejora.

En este caso el ranking se establece entre los cinco departamentos: Ingeniería Industrial, Licenciatura en Contabilidad, Técnicas de Dirección, Licenciatura en Economía y Turismo.

Paso 4. Definir los indicadores de input y output.

Input: cantidad de profesores y número de cursos.

Output: Nivel de satisfacción de los estudiantes y cumplimiento del plan de postgrados.

Paso 5. Definir los períodos en que se van a evaluar los diferentes indicadores de eficiencia seleccionados.

- Se parte de la cantidad de profesores disponibles en el año.
- Número de cursos planificados.
- Cursos impartidos vs cursos planificados.
- Puntuación SERVQUAL diferencia 5. El trabajo de campo se realiza entre los meses de febrero y junio y una segunda etapa en septiembre-noviembre.

Paso 6. Definición del tamaño de muestra

- Estudiantes que cursen cualquiera de las figuras de superación profesional

### **Ficha de Investigación Comercial**

Técnica	Investigación comercial.
Procedimiento metodológico	Encuestas a través de cuestionarios con preguntas cerradas.
Universo	Cursistas que matriculan y cursan cualquier actividad de postgrado.
Ámbito	Aulas de la Facultad y de los diferentes municipios.
Tamaño muestral	--
Error muestral	3%

Nivel de confianza	95%, $Z=1.96$ $p=q=0.5$
Diseño muestral	No probabilístico por cuotas con afijación proporcional al número de cursistas por empresas
Fecha del trabajo de campo	12 Septiembre – 21 Noviembre del 2008 1 febrero – 15 Junio del 2009

Paso 7. Orientación del muestreo.

El estudio se dirige a los profesionales de SUM que participan en las actividades de postgrado. Las cuotas se determinan mediante Pareto, utilizando las SUM que más cursistas aportan.

Paso 8. Elaboración del Ranking para la Facultad.

Se determinan los departamentos más eficientes y los menos eficientes a partir del nivel de satisfacción del cliente

Paso 9. Determinar los departamentos de referencia para los departamentos menos eficientes.

Paso 10. Aplicar el Benchmarking.

Paso 12. Aplicar un sistema de Gestión de la Calidad para la actividad de postgrado en la facultad.

Esta etapa comprende la preparación del sistema para la posible certificación.

En todo el proceso se analiza también la calidad y seguridad de la información de la actividad de superación, así como la rapidez en la emisión de los certificados.

**Conclusiones**

No existe en estos momentos un mecanismo aprobado institucionalmente para la evaluación de la calidad de las actividades de superación del personal docente. La metodología propuesta permite evaluar el nivel de calidad en la actividad de superación del personal docente en la facultad y además determinar el posicionamiento de los departamentos a nivel de facultad partiendo del nivel de satisfacción de los estudiantes. Por primera vez en nuestro contexto se propone un sistema que permita evaluar la calidad de la actividad de superación del personal docente en una facultad.

## **Bibliografía**

Reglamento de Postgrado del Ministerio de Educación Superior. (2004). Ministerio de Educación Superior. Habana. Cuba.

Saurina, C. (1997): “*Mesura de la Qualitat en el Sector Serveis*”. Tesis Doctoral. Facultad de Ciencias Jurídico-Económicas de la Universtitat de Girona.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., Berry, L.L. (1999): “*Calidad Total en la Gestión de Servicios*”. Ediciones Díaz de Santos, S.A. Madrid. Traducción de Delivering quality service.

## Anexo 1. Encuesta para medir la calidad académica de la actividad postgraduada

### EVALUACION ACADEMICA

Estimado estudiante, en aras de elevar la calidad del proceso enseñanza aprendizaje en las actividades de postgrado de nuestra facultad, realizaremos esta encuesta, ud estará evaluando al profesor que impartió el curso, le agradecemos de antemano la ayuda que nos pueda brindar y le garantizamos el anonimato de sus respuestas

Curso:

Departamento que lo imparte:

Marque con una X su criterio en cada ítem evaluado:

Código de Evaluación:

1. Pésimo;      2. Mal;      3.Regular;      4. Bien;      5. Excelente

Ítem	1	2	3	4	5
Ha contribuido a mejorar mi formación					
Ha aportado nuevos conocimientos					
Consiguió los objetivos propuestos en el programa					
Informó con claridad la forma de evaluar					
Estaba bien preparado para impartir el contenido					
Utilizó de forma efectiva ejemplos y casos que hicieron amena la clase					
Es seguro y competente en la materia que impartió					
Impartió de forma interactiva las clases					
Exigió investigar, leer y hacer trabajos fuera de la clase					
Despertó el interés de los estudiantes por la materia					
Trató con respeto y cordialidad a los estudiantes					
Facilitó bibliografía en formato digital suficiente para la asignatura					
Fue exigente teniendo en cuenta el nivel del curso impartido					
Ayudó activamente al progreso de los estudiantes					
Los contenidos impartidos se relacionaban con la materia					
Mantuvo disciplina en el aula					
Se cumplió el horario de clases					
Sobre todo fue un profesor que supo enseñar bien y educar					
Ud lo valora como un profesor					



## Anexo 2. Encuesta de satisfacción de los estudiantes.

### Estimado estudiante, Buenos días/tardes

Estamos desarrollando un estudio para evaluar la calidad de la actividad de postgrado, apreciaríamos mucho si usted pudiera dar su criterio sobre el comportamiento de los indicadores que a continuación aparecen. Le agradecemos de antemano su colaboración y le aseguramos que los datos serán tomados con carácter global, garantizándole un total anonimato. Use una X para seleccionar su nivel de percepción de acuerdo con cada indicador.

	Percepciones				
	Mucho menos de lo que Esperaba	Menos de lo que Esperaba	Igual a lo Esperado	Mas de lo que Esperaba	Mucho mas de lo que Esperaba
1. Limpieza de las instalaciones.					
2. Apariencia personal de los profesores.					
3. Confort de las instalaciones.					
4. Ambiente en las diferentes áreas.					
5. Buena conservación de los medios de enseñanza.					
6. Capacidad del departamento para prestar el servicio según lo establecido.					
7. Capacidad del departamento para prestar el servicio sin errores.					
8. Funcionamiento sin errores de los equipos y medios.					
9. Capacidad del departamento para ofrecer correctamente los datos sobre los cursos.					
10. Eficacia de los profesores para resolver cualquier problema que					

pueda presentarse.					
11. Facilidad para encontrar información sobre los cursos que ofrece el departamento.					
12. Cumplimiento en tiempo de las fechas programadas					
13. Disponibilidad del personal para ofrecer información.					
14. Confianza transmitida por el personal del departamento, al realizar su trabajo.					
15. Respeto del personal del departamento					
16. Profesionalidad del personal del departamento.					
17. Seguridad transmitida por las instalaciones y equipos.					
18. Conocimiento de las necesidades de los estudiantes por parte del personal del departamento.					
19. Adaptación de los horarios de los cursos de acuerdo con las necesidades de los estudiantes.					
20. Preocupación de los trabajadores del departamento por resolver los problemas de los estudiantes.					
21. De manera general como considera la calidad de los cursos que se imparten en el departamento.					

¿Recomendaría usted nuestros cursos? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

SUM \_\_\_\_\_ Sexo: M \_\_\_\_\_ F \_\_\_\_\_

¿Regresaría usted a utilizar nuestros servicios? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Nos gustaría conocer qué nivel de importancia le atribuye usted a cada una de esas características cuando evalúa la calidad del servicio de nuestro departamento. Por favor, lea detenidamente cada aspecto y distribuya un total de 100 puntos entre las cinco características de acuerdo con la

importancia que tiene para usted cada característica (cuanto más importante sea para usted esa característica, más puntos le asignará). Por favor, asegúrese de los puntos que le asignen a las cinco características sumen 100 puntos.

1. Apariencia de las instalaciones, equipos, personal y los medios que utiliza	
2. Habilidad del departamento para realizar el servicio prometido de forma segura y precisa.	
3. Disposición del personal para ayudar a los estudiantes y darles un servicio rápido y eficiente.	
4. Conocimientos y amabilidad de los trabajadores del departamento, y su habilidad para transmitir un sentimiento de confianza.	
5. Garantizar una atención personalizada hacia los estudiantes	