



**FACULTAD DE EDUCACIÓN**  
**Escuela de Educación en Matemáticas**  
**e Informática Educativa**

**PROPUESTA DE MECANISMO DE SEGUIMIENTO DE  
COHORTE PARA EVALUAR EL GRADO DE SATISFACCION  
CON LA FORMACION RECIBIDA EN LA CARRERA DE  
PEDAGOGIA EN MATEMATICAS E INFORMATICA  
EDUCATIVA EN LA UCSH**

SEMINARIO PARA OPTAR ALGRADO DE LICENCIADO EN  
EDUCACIÓN Y AL TÍTULO DE PROFESOR DE EDUCACIÓN MEDIA  
EN MATEMÁTICA E INFORMÁTICA EDUCATIVA.

INTEGRANTES:  
KEIM CONTRERAS, GUILLERMO EDUARDO  
OYARZUN ALIAGA, FELIPE ANDRES  
VILLALOBOS MUÑOZ, ROMINA FRANCESCA

PROFESOR GUÍA:  
ALONSO QUIROZ MESA

SANTIAGO, CHILE  
AÑO 2014



## **AGRADECIMIENTOS**

### **Guillermo Eduardo Keim Contreras**

Tras el cierre de este proceso, es inevitable mirar hacia atrás y agradecer a todos quienes me han acompañado en el curso de mi formación profesional, a mis seres queridos, familiares y amigos, que son y serán siempre pilar fundamental en el desarrollo de mi vida. También agradecer a los docentes y personal administrativo de la UCSH, quienes siempre estuvieron presente con su buena disposición y voluntad para guiarnos y formarnos.

### **Felipe Andrés Oyarzun Aliaga**

Aprovechare este espacio para agradecer a Dios por el don maravilloso de la vida, agradezco a todos aquellos que algún modo u otro han contribuido al logro de mi formación superior, a mis seres queridos, a mi familia por su esfuerzo y sacrificio, a mis compañeros de seminarios por su trabajo y tolerancia, a mis hermanos de comunidad por sus oraciones. Me gustaría poder retribuir de algún modo a tantos y tantos profesores, docentes y académicos, que con su pasión por enseñar nos han alentado a emprender el camino de la profesión docente, muchas gracias también a todos quienes por medio de su esfuerzo diario dan vida a la Universidad Católica Silva Henríquez, funcionarios, administrativos, auxiliares, al personal del casino.

Muchas gracias en especial a mi madre.

### **Romina Francesca Villalobos Muñoz**

A un paso de finalizar una de las metas las cuales me propuse hace cinco años atrás, es necesario agradecer en primera instancia al destino, quien ha colocado en mi camino a personas que han influenciado y orientado en la elección de ser Profesora de Matemáticas, aparte de ser un gusto y vocación personal, tales como, aquel Profesor de Matemáticas en la enseñanza básica, quien vio en mi ciertas capacidades hacia la asignatura y las potenció, aquella Profesora Jefe de enseñanza básica quien la recuerdo hasta el día de hoy por su entrega y compromiso, y por último, aquella Profesora de Matemáticas de enseñanza media, quien me hizo ver como un profesor puede influenciar en el futuro de un estudiante. Agradecer a la vida por presentarme oportunidades las cuales he sabido aprovechar y a mis seres queridos quienes siempre están en los momentos oportunos. Ha finalizado un proceso, pero aquel da comienzo a muchas cosas que están por venir.

## RESUMEN

En esta investigación se realiza una propuesta de mecanismo de seguimiento de cohorte para evaluar el grado de satisfacción del estudiante respecto de la formación recibida en la carrera de Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa de la Universidad Católica Silva Henríquez, para esto se levantaron cinco categorías que pretendían caracterizar el grado de satisfacción del estudiante. Las categorías fueron expuestas al estudiantado mediante la aplicación de una encuesta de satisfacción, la cual conto con la participación de estudiantes de tres niveles de formación, además de una muestra que involucro a estudiantes egresados de la carrera. La encuesta comprendió una determinada selección de indicadores previamente establecidos, también estratifico la satisfacción estableciendo un determinado nivel de satisfacción según indicador, a partir de la información recabada se desarrolló un análisis de tipo cualitativo que considero la realización de dos nuevas instancias de recolección de información, debido a esto se aplicaron dos entrevistas, una individual y una entrevista grupal que convoco a una sub-muestra de los estudiantes encuestados, el propósito aquí fue seguir profundizando en las nociones que los estudiantes poseen respecto de las categorías propuestas, este análisis se centró en establecer semejanza y pertinencia de las categorías en cuanto a caracterizar el grado de satisfacción con la formación recibida. Los resultados avalan la validez cualitativa de las categorías propuestas en tanto de ser capaces de establecer un nivel de satisfacción con la formación recibida, y por lo tanto sustentan la futura implementación de un mecanismo de tipo longitudinal que evalué el grado de satisfacción con la formación recibida en carrera de Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa de la Universidad Católica Silva Henríquez en una determina cohorte de estudiantes.

**Palabras Claves:** Propuesta, Categorías, Estudio Cualitativo, Seguimiento, Evaluación, Satisfacción,

## ABSTRACT

In this research a proposed mechanism cohort tracking is performed to evaluate the degree of student satisfaction regarding the training received in the race of Pedagogy in Mathematics and Computer Education at the Universidad Católica Silva Henríquez, for this five categories rose to sought to characterize the degree of student satisfaction. The categories were exposed to students through the application of a satisfaction survey, which had the participation of students from three levels of training, and a sign that I involve students graduated from the race. The survey included a specific selection of previously established indicators, also stratified satisfaction establishing a certain level of satisfaction as indicator from the information gathered an analysis of qualitative I consider the completion of two new instances of data collection was developed, because of this two interviews, one single and one group interview that convened a sub-sample of students surveyed, the purpose was here further deepen the concepts that students have regarding the proposed categories were applied this analysis focused on establish similarity and relevance of the categories as to characterize the degree of satisfaction with the training received. The qualitative results support the validity of the proposed categories while being able to establish a level of satisfaction with the training received, and therefore support the future implementation of a longitudinal mechanism that evaluated the degree of satisfaction with the training received the race of Pedagogy in Mathematics and Computer Education at the Universidad Católica Silva Henríquez in a determined student cohort.

**Keywords:** Motion, Categories, Qualitative Study, Monitoring, Evaluation, Satisfaction,

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>11</b>
<b>OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>14</b>
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	14
<b>CAPITULO 1 .....</b>	<b>15</b>
<b>1. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>16</b>
1.1 EVALUACIÓN.....	17
1.1.1 <i>Evaluación Institucional</i> .....	19
1.1.1.ii <i>Estudio de seguimiento de Cohorte</i> .....	26
1.2 EVALUACIÓN EDUCATIVA.....	27
1.3 CONCEPCIONES DE CALIDAD .....	37
1.4 MEJORAMIENTO CONTINUO.....	38
1.5 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE .....	39
1.6 CONCEPTO A PRIORI Y A POSTERIORI.....	41
<b>2. MARCO REFERENCIAL .....</b>	<b>44</b>
2.1 ANTECEDENTES UCSH .....	44
2.2 MISIÓN .....	45
2.3 VISIÓN .....	45
2.4 PLAN DE DESARROLLO ESTRATÉGICO 2012-2020 .....	46
2.5 ACREDITACIÓN PEDAGOGÍA EN MATEMÁTICAS E INFORMÁTICA EDUCATIVA AÑO 2006 UCSH.....	46
2.6 ACREDITACIÓN PEDAGOGÍA EN MATEMÁTICAS E INFORMÁTICA EDUCATIVA AÑO 2010 UCSH.....	47
2.7 COMISIÓN NACIONAL DE ACREDITACIÓN (CNA-CHILE).....	49
2.7.1 <i>Antecedentes y orientaciones del proceso</i> .....	49
2.7.2 <i>La acreditación Institucional</i> .....	50
2.7.3 <i>Áreas de Evaluación</i> .....	51
2.7.4 <i>Misión</i> .....	52
2.7.5 <i>Visión</i> .....	53
<b>CAPITULO 3 .....</b>	<b>54</b>
<b>3. MARCO METODOLOGICO .....</b>	<b>55</b>
3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	55
3.1.1 <i>Investigación Cualitativa</i> .....	55
3.1.2 <i>Investigación Exploratoria</i> .....	56
3.1.3 <i>Descriptivos</i> .....	57
3.1.4 <i>Correlacionales</i> .....	57
3.1.5 <i>Explicativos</i> .....	57

3.1.6 <i>Diseño Transeccional</i> .....	58
3.1.7 <i>Diseño elegido</i> .....	59
3.2 FASES DE LA INVESTIGACIÓN .....	59
3.2.1 <i>Primera Fase</i> .....	59
3.2.2 <i>Segunda Fase</i> .....	60
3.2.3 <i>Tercera Fase</i> .....	60
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	61
3.3.1 <i>Población</i> .....	61
3.3.2 <i>Muestra</i> .....	61
3.4 FUENTES DE INFORMACIÓN .....	61
3.4.1 <i>Fuente de información Primaria</i> .....	62
3.4.2 <i>Fuente de información Secundaria</i> .....	62
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	62
3.6 CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN DE INFORMACIÓN .....	64
<b>4. ANÁLISIS CUALITATIVO .....</b>	<b>66</b>
4.1 DESCRIPCIÓN.....	66
4.2 SECCION A: ANALISIS PORCENTUAL DEL NIVEL DE ESTRATIFICACION DE LOS ENCUESTADOS POR CATEGORIAS.....	67
4.3 SECCION B: ANALISIS DE LAS ENCUESTAS Y ENTREVISTAS .....	71
4.4 SECCION C: ANALISIS DE LOS FOCUS GROUP.....	77
4.5 SECCION D: ANALISIS DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD.....	81
<b>CAPITULO 5 .....</b>	<b>85</b>
<b>5. CONCLUSIONES.....</b>	<b>86</b>
5.1 OBJETIVO ESPECÍFICO 1:.....	86
5.2 OBJETIVO ESPECÍFICO 2.....	86
5.3 OBJETIVO ESPECÍFICO 3.....	86
5.4 OBJETIVO GENERAL: .....	87
5.5 RECOMENDACIONES.....	87
5.6 DISCUSIÓN FUTURA .....	88
<b>6. BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>90</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>94</b>
ANEXO 1: ENCUESTA CON CATEGORÍAS LEVANTADAS A PRIORI .....	95
ANEXO 2: FOCUS GROUP .....	124
ANEXO 3: ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD .....	131
ANEXO 4: PROPUESTA DE MECANISMO .....	138

## INTRODUCCIÓN

El presente seminario de grado se gestó con la intención de aportar en el ámbito de la evaluación del estudiantado con respecto a la formación recibida en la carrera de Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa de la UCSH.

Un fundamento en la génesis del seminario es la necesidad de contar con evidencia empírica respecto del seguimiento de egresados, área en la cual los informes de acreditación se refieren destacándola como una debilidad, este ámbito se destaca como una dimensión no desarrollada a nivel de carrera e institución, el estudio de los antecedentes dejó en evidencia la ausencia de información recabada de manera científica, los aportes encontrados en esta dirección dicen relación con la inserción laboral y el índice de ingresos según carreras, no obstante, no se traduce en un seguimiento permanente y sistemático, además frecuentemente se focaliza la evaluación de los procesos de formación en el estudiantado desde la institucionalidad.

La intención propia se orienta a que el seguimiento del estudiante comience en el proceso formativo rescatando información a través del tiempo y que se centre en una evaluación con dirección desde el estudiantado hacia la formación que se recibe y/o se recibió, es decir, con foco en la institucionalidad, centrada en el proceso formativo vivenciado por el estudiante de Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa.

Ante la imposibilidad de desarrollar un seguimiento decidimos sentar un precedente para la posterior realización de un estudio de tipo longitudinal (es decir un seguimiento según cohorte). La variable investigada es la satisfacción del estudiante respecto de la formación recibida, para ello se levantaron una serie de categorías a priori que caracterizan el nivel de satisfacción del estudiante, se aplicó un instrumento de recogida de información (encuesta de satisfacción) con la intención de validar las categorías propuestas, se simuló una cohorte seleccionando muestras de estudiantes de diferentes niveles, los niveles seleccionados representarán en el futuro los momentos en los cuales se aplicará el mecanismo de seguimiento.

Con la finalidad de dar rigurosidad científica a la propuesta investigativa planteada, se pretende contextualizar la realidad de la problemática abordada presentando antecedentes tanto teóricos como referenciales, en consecuencia se proponen categorías que pretenden caracterizar el grado de satisfacción con respecto



a la formación recibida, la iniciativa en suma pretende validar de un modo cualitativo las categorías propuestas, sin desconocer objetivos tales como el de indagar respecto del grado de satisfacción con la formación recibida, entre otros que se detallan a continuación en el planteamiento del problema.

A continuación se invita al lector a considerar los antecedentes aquí expuestos tomando en cuenta que la investigación presenta en sí variados desafíos latentes e inherentes a los predicamentos ya mencionados.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Es evidente que existe una preocupación generalizada por el ámbito de la educación, más aun la preocupación dice relación con la calidad de esta. En mediano y corto plazo se han producido y se seguirán realizando una serie de cambios y reformas a nuestra institucionalidad educativa, muchas de estas modificaciones pretenden avanzar hacia la dirección que lleve a un mejoramiento en la calidad de los procesos educativos en enseñanza pre-escolar, básica, media y superior.

En el camino emprendido hacia la mejora de la educación superior destacan el fortalecimiento de la agencia de acreditación nacional de instituciones superiores, los proyectos de ley que pretenden la futura creación de una superintendencia de educación superior, entre otras. Todas medidas que buscan de manera indirecta un mismo objetivo, el aseguramiento de la calidad en la enseñanza de la educación superior, nuestra preocupación sintoniza con este objetivo país, en particular la responsabilidad que les corresponde en esta tarea a las instituciones de educación superior, el primer responsable en esta labor es entonces aquel organismo que declara la calidad del proceso de educación, es habitual al estudiar la misión y los proyectos educativos de diversas instituciones de educación superior encontrar una declaración formal en donde se comprometen a brindar una enseñanza de calidad. Inclusive se comprometen a generar instancias que permitan mejorar los procesos futuros de enseñanza, bajo este escenario la capacidad que posean las instituciones para tomar medidas con el objetivo de mejorar sus procesos de enseñanza-aprendizaje se convierten en herramientas claves del aseguramiento de calidad en la educación superior, las medidas que se lleven a cabo en tanto más informadas respecto de la realidad a modificar más eficaces resultan ser en sus objetivos, es por ello que la evaluación de los procesos educativos a nivel institucional posee vital relevancia, es decir aquella evaluación que se concibe con la finalidad de tomar medidas para mejorar puede ser capaz de producir un viraje en la dirección correcta en cuanto buscamos la mejora de los procesos de aprendizajes.

La educación de calidad no se reduce a la evaluación de los procesos educativos al interior de las aulas de clases, tampoco se reduce a la evaluación solo del estudiantado, si se desea garantizar la calidad de proceso de formación, la

institución educativa debe ser responsable respecto de variados indicadores que son signos de la calidad del proceso educativo.

De todo proceso de educación superior serio se espera que resulten profesionales capacitados en sus áreas y disciplinas, pero con frecuencia descuidamos aquellos aspectos que dicen relación con la construcción de un perfil docente, la identificación con el modelo y la formación recibida, más aún se descuida la opinión del estudiante entorno a su formación profesional, ¿Se siente el estudiante conforme con la formación recibida?, ¿Se siente el estudiante de la carrera de Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa de la UCSH satisfecho con la formación recibida?

La satisfacción posee un importante vínculo con la calidad del proceso formativo, lo que la convierte en una variable a tomar en cuenta a la hora de evaluar la institución que forma profesionales con calidad y de calidad, la coherencia con el proyecto educativo de la Universidad Católica Silva Henríquez nos mueve a identificar aquellos aspectos que son susceptibles de mejora en cuanto del grado de satisfacción que manifiestan los estudiantes y egresados de la carrera de Pedagogía Matemática e Informática Educativa de la UCSH.

El escenario institucional y en específico de la carrera, evidencia según así lo indica los resúmenes de informes de acreditación realizados en los años 2006 y 2010, “Falta de mecanismos de evaluación de logro de los propósitos de las unidades académicas por medio de indicadores verificables, así como falta de seguimiento formal de los egresados” (CNA, 2006)<sup>1</sup>, por otro lado, “Faltan mecanismos que faciliten la evaluación de los logros de los propósitos declarados” (CNA 2010)<sup>2</sup>.

Con el propósito de fortalecer las debilidades descritas se deben materializar mecanismos que permitan evaluar los objetivos, tanto institucionales como los internos de la carrera, por ende es necesario contar con instrumentos eficaces y eficientes que permitan el seguimiento no solo de los egresados de la carrera sino también el de la generalidad de los estudiantes de Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa de la UCSH.

¿Es posible adentrarse en la búsqueda de un mecanismo adecuado que identifique aquellos indicadores que caracterizan la satisfacción del estudiante?, ¿Es

---

<sup>1</sup> Comisión Nacional de Acreditación (2006), Acuerdo de acreditación N° 354.

<sup>2</sup> Comisión Nacional de Acreditación (2010), Dictamen de Acreditación N° 59.

posible validar un mecanismo que sea capaz de reportarnos la información necesaria para establecer el grado de satisfacción que tienen en determinado momento los estudiantes Pedagogía Matemática e Informática Educativa de la UCSH?

Se asumirá un desafío en particular, el de proponer determinadas categorías para caracterizar el grado de satisfacción con la formación recibida, además se hará cargo de realizar en una primera instancia, la validación cualitativa a uno de los instrumentos integrantes de un mecanismo de seguimiento de cohorte, lo cual sentará un primer precedente en la búsqueda de un mecanismo de seguimiento de cohorte para evaluar el grado de satisfacción con la formación recibida.

## **OBJETIVO GENERAL**

Generar una propuesta de mecanismo que permita evaluar el grado de satisfacción con la formación recibida en la carrera de Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa de la UCSH.

### **Objetivos Específicos**

- ❖ Levantamiento de categorías que permitan establecer el grado de satisfacción con la formación recibida.
  
- ❖ Indagar respecto del grado de satisfacción con la formación recibida de los estudiantes de pedagogía en matemáticas e informática educativa en la UCSH mediante un instrumento creado según categorías.
  
- ❖ Caracterizar el grado de satisfacción con la formación recibida de los estudiantes de pedagogía en matemáticas e informática educativa en la UCSH.

# **CAPITULO 1**

## 1. MARCO TEÓRICO

En este panorama de la era del conocimiento como lo indican Agasisti<sup>3</sup> (2009), Mintrom<sup>4</sup> (2008) y los estudios de la Organización para la Cooperación y el desarrollo Económico (OCDE) en los últimos 10 años, se forja en el mundo, los perfiles de instituciones de educación superior en un contexto de competencia nacional e internacional en materia de recursos, investigadores y estudiantes. A partir de la conjugación de varios factores internos y externos en las universidades, se ha hecho evidente la necesidad de establecer mecanismos que aseguren los procesos de calidad, que den garantía pública acerca del cumplimiento de los objetivos declarados. La UNESCO (2004) recapitula el aseguramiento como un proceso integrador que incluye distintos actores tendientes a mejorar y promover la calidad de la educación superior, en este destaca el rol que caracteriza al estudiante en la evaluación institucional.

Asumiendo los desafíos que conlleva la educación superior Chilena para el siglo XXI, la presente investigación se hace cargo de caracterizar el grado de satisfacción con la formación recibida del profesor de matemática de la Universidad Católica Silva Henríquez (UCSH), enfocando su mirada en los mecanismo para el aseguramiento de la promoción de la calidad de las instituciones superiores, públicas y privadas. Algunos de estos mecanismos son: la auditoria académica, el licenciamiento, la evaluación institucional y la acreditación (Rengifo, 2013, pág. 749)<sup>5</sup>.

La calidad de la educación es una cualidad que se atribuye a las instituciones para hacer un juicio a partir de un diagnostico que determina la situación real de un curso, un programa, una institución o de un sistema educativo. Al respecto varios autores (Woodhouse 2006<sup>6</sup>, El Khawas<sup>7</sup> 1998, Thune,<sup>8</sup> 1998) muestran, que si bien los factores que afectan el desarrollo de la educación superior varían de un país a

---

<sup>3</sup> Agasisti, T.(2009). Market forces and competition in university systems: theoretical reflections and empirical evidence from Italy. *International Review of Applied Economics*.

<sup>4</sup> Mintrom, M.(2008). Managing the research function of the university: pressures and dilemmas, *Journal of Higher Education Policy and Management*.

<sup>5</sup> Rengifo Millan, Maritza. (2013).La calidad y la evaluación como estrategia de mejora y cambio en la sociedad del conocimiento: Análisis de caso en instituciones de educación superior en Europa, América del Norte y América Latina, Université de Montral.

<sup>6</sup> Woodhouse, D. (2006). "Quality Fitness for Purpose", Presentacion en APQN Conference, Shanghai, March.

<sup>7</sup> El Khawas. (1998). Quality Assurance in Higher Education: *Recent Trends, Challenges Ahead*, paper commissioned by the World Bank for the UNESCO World Education Conference on HE, Paris, 1998.

<sup>8</sup> Thune, C. (1998). Evaluation of European Higher Education: *A Status Report*, Centre for Quality Assurance and Evaluation of Higher Education, Denmark.

otro, existe un alto grado de coincidencia, determinando como antecedentes comunes aspectos asociados al crecimiento y diversificación de la educación superior, la introducción de elementos de competencia, la lógica del mercado en el sector y la necesidad de responder a los requerimientos de la globalización.

Muchas de las definiciones referidas a la calidad de autores como Harvey y Green<sup>9</sup> (1993) y Harvey y Newton<sup>10</sup> (2007) y de la Unesco, *Vlasceanu et al*<sup>11</sup>, (2004) se han dado en función de concepciones como prestigio, pertinencia y excelencia. Estas concepciones están ligadas a la evaluación para identificar estándares, criterios, cualidades y requisitos, los cuales pueden variar según el contexto, las orientaciones y necesidades sociales preponderantes en un momento determinado.

Como se mencionó anteriormente, la presente investigación se hace cargo de caracterizar el grado de satisfacción con la formación recibida, la cual se enmarca en el ámbito de la evaluación. Para ello, se comenzará revisando los antecedentes teóricos sobre evaluación, evaluación institucional, evaluación educativa, calidad, mejoramiento continuo, satisfacción y el concepto de a priori y a posteriori.

## 1.1 Evaluación

A continuación se detallan las definiciones que se han dado al concepto de evaluación. Tejada<sup>12</sup> clasifica las definiciones de evaluación según cuatro aspectos:

El primero de ellos dice relación con definiciones que contienen especificaciones o normas sobre los atributos que han de haber conseguido los alumnos después de un proceso de instrucción.

Entre estas se pueden consignar las definiciones de Tyler (1942)<sup>13</sup> que la define como el proceso que determina hasta qué punto se han conseguido los objetivos educativos. Por su parte, Lafourcade (1972)<sup>14</sup> señala que es la etapa del

---

<sup>9</sup> Harvey, L and Green, D., 1993, "Defining quality", *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18(1), pp.9-34.

<sup>10</sup> Harvey, L. and J. Newton. (2007). *Transforming Quality Evaluation: Move On. Quality Assurance in Higher Education-Trends in Regulation, Translation and Transformation*. D. F. Dordrecht, The Netherlands, Springer. 20:225-245

<sup>11</sup> UNESCO, *Vlasceanu et al.*, (2004). *Quality Assurance and Accreditation: A Glossary of Basic Terms and Definitions (Bucharest, UNESCO-CEPES) Papers on Higher Education*

<sup>12</sup> Tejada, José (1993) *Evaluación de programas*. Departamento de Pedagogía Aplicada. Universidad Autónoma de Barcelona.

<sup>13</sup> Tyler, R.W. (1942) En Stufflebeam D.L. y Shiekfield. *Evaluacion Sistemática*. Paidós. MEC, Barcelona (1995).

<sup>14</sup> Lafourcade, Pedro (1972) *Evaluación de los Aprendizajes*. El Kapelusz. Buenos Aires.



proceso educacional que tiene por fin controlar de modo sistemático en qué medida se han logrado los resultados previstos en los objetivos que se hubiesen especificado con antelación. En la misma línea Mager (1975)<sup>15</sup> la define como el acto de comparar una medida con un estándar y emitir un juicio basado en la comparación.

Por otra parte nos encontramos con definiciones que centran la evaluación en la determinación del mérito o valor: Schulman (1967)<sup>16</sup>, proceso de emitir juicios de valor.

En esta línea Scrivan (1967)<sup>17</sup>, la concibe como el proceso por el cual se determina el mérito o valor de alguna cosa. A su vez, para el JointtComitte (1988)<sup>18</sup>, la evaluación es el enjuiciamiento sistemático de la valía o mérito de un objeto. Alvira (1993)<sup>19</sup> señala que consiste en emitir juicios de valor, adjudicar valor o mérito a un programa/intervención, basándose en información empírica recogida sistemática y rigurosamente.

También se contemplan definiciones que afrontan la evaluación como el proceso que proporciona información para la toma de decisiones.

Dentro de esta clasificación Stufflebeam (1987)<sup>20</sup>, indica que es el proceso de identificar, obtener y proporcionar información útil y descriptiva acerca del valor y el mérito de las metas, la planificación, la realización y el impacto de un objeto determinado, con el fin de servir de guía para la toma de decisiones y solucionar los problemas de responsabilidad y promover la comprensión de los fenómenos implicados. Fernández (1994)<sup>21</sup> define como el hecho de emitir un juicio valorativo sobre una realidad educativa en función de datos y con el propósito de tomar decisiones al respecto.

Por último existen definiciones que intentan sintetizar y aglutinar los aspectos anteriores.

---

<sup>15</sup> Mager (1975) En Tejada, J. Evaluación de Aprendizajes.

<sup>16</sup> Schulman (1967) en Tejada, J. Evaluación de Aprendizajes. Editorial Kapelusz. Buenos Aires. (1993)

<sup>17</sup> Scrivan, M. S. (1967) En Stufflebeam, D. L. y Shinkfield A. J. Evaluacion Sistemática. Paidós-MEC. Barcelona.

<sup>18</sup> JointtComitte (1981) Standars for Evaluation of Educational Programs, Projects and Material. En Stufflebeam D.L. y Shinkfield Evaluacion Sistemática. Paidós-MEC. Barcelona (1995).

<sup>19</sup> Alvira. En Tejada, J. (1993) Evaluación de Programas. Departamento de Pedagogía Aplicada. Universidad Autónoma de Barcelona.

<sup>20</sup> Stufflebeam, D.L. (1987) En Stufflebeam, D.L. y Shinkfield Evaluacion Sistemática. Paidós- MEC. Barcelona. (1995).

<sup>21</sup> Fernández Sierra, Juan (1994) Evaluación del curriculum perspectivas curriculares y enfoques en su evaluación. En J.F. Angulo y Blanco N. (coord.) Teoría y desarrollo del currículum. V. Málaga Aljibe.

Entre los autores que se adscriben a esta categoría esta Provis (1969)<sup>22</sup>, que la define como la comparación de ejecuciones o comportamientos de los alumnos con ciertas normas para determinar si se debe llevar a cabo, se continúa o se concluye en el proceso de enseñanza. Por su parte, De La Orden (1982)<sup>23</sup>, establece que es el proceso de recolección y análisis de información relevante para descubrir cualquiera faceta de la realidad educativa y formular un juicio sobre su adecuación a un patrón o criterio, previamente establecido, como base para la toma de decisiones.

En síntesis, Tejada (1993)<sup>24</sup> señala que la evaluación es un proceso sistemático de recolección de información, no improvisado, que implica un juicio de valor y se orienta hacia la toma de decisiones.

Aplicar el proceso de evaluación requiere considerar múltiples dimensiones y variables, su selección y priorización. Este proceso implica planteamientos desde los epistemológicos, ideológicos, hasta lo técnico.

### **1.1.1 Evaluación Institucional**

En la actualidad los gobiernos requieren de información calificada para poder enfrentar las crisis financieras y económicas, de tal forma que puedan distribuir los recursos públicos de modo eficiente y eficaz. La preocupación por mejorar la calidad en las instituciones de educación superior (IES) tiene un lugar preponderante en la sociedad actual, debido al papel que ellas desempeña en el desarrollo social, cultural y económico además de ser formadoras de capital humano capaz de integrarse en múltiples niveles a una sociedad denominada del conocimiento, este rol se ha vuelto cada vez más significativo en el contexto del presente mundo globalizado. Las IES, están dedicando grandes esfuerzos a planificar, medir y mejorar su calidad. Por ello existe una creciente búsqueda de información que sirva para la toma de decisiones a nivel de la educación superior (Rengifo 2003).

En un contexto caracterizado por asimetrías sociales y económicas, el estudiantado de la educación superior exige, la regulación de la oferta educacional, enfatizando en puntos tales como: la pertinencia de la educación prestada y la consolidación de competencias requeridas para el desarrollo profesional.

---

<sup>22</sup> Provis (1969). En J.F. Angulo, Blanco V. (coord.) Teoría y desarrollo de currículo, Málaga, Aljibe.

<sup>23</sup> De La Orden (1982). En Tejada J. Evaluación de Programas. Departamento de Pedagogía aplicada. Universidad Autónoma de Barcelona.

<sup>24</sup> Tejada, J. (1982). Evaluación de Programas. Departamento de Pedagogía Aplicada. Universidad Autónoma de Barcelona.

### 1.1.1.i Antecedentes

La evaluación institucional de la educación superior tuvo su origen en los Estados Unidos, lo cual no resulta casual si tomamos en cuenta que la amplitud y la heterogeneidad de su Sistema de educación superior, en especial la coexistencia de universidades públicas y privadas de diverso nivel y condición, hizo imprescindible contar con criterios y parámetros que permitieran velar por su calidad y capacidad de cumplir la misión que le corresponde.

Mucho más temprano que en otros países, las Universidades Estadounidenses tuvieron que compartir el espacio de la educación superior con otras instituciones dedicadas a la formación profesional o la investigación científica o tecnológica. Por esta razón, a diferencia, en particular, de América Latina, donde la universidad ha sido, casi la única opción en materia de educación superior, en los Estados Unidos, la diversificación institucional ha sido uno de los rasgos distintivos. Esto volvió indispensable la evaluación y la acreditación institucional, como la mejor forma de garantizar la excelencia académica del profesorado y la adecuada preparación profesional de los estudiantes (Aguilar. 2001)<sup>25</sup>.

En esa perspectiva, se debe subrayar que fueron las propias universidades norteamericanas las que se dieron a la tarea de fomentar su evaluación, creando posteriormente, ellas mismas, las agencias regionales de acreditación. Subrayamos este elemento porque marca una diferencia esencial con respecto a lo que ocurre hoy en día en las universidades de Europa y América Latina, como veremos enseguida.

El objetivo esencial de todo ese proceso de evaluación de las instituciones estadounidenses respondía, principalmente, a la necesidad de valorar los resultados académicos del sistema de enseñanza superior. En consecuencia, el mayor énfasis fue puesto en la evaluación del desempeño académico, no así en los aspectos relacionados con la eficiencia de la gestión y la organización (Aguilar. 2001).

A finales de los años ochenta, en un contexto histórico diferente, caracterizado por la globalización de la economía y la información, la crisis del Estado de bienestar y el afianzamiento de la unipolaridad en el ámbito internacional, algunos países europeos comenzaron a incorporar ciertas prácticas de evaluación institucional en las universidades, muy influidas por la experiencia norteamericana.

---

<sup>25</sup> Aguilar H. Marielos.(2001) *La Evaluación Institucional de la Universidades: Tendencias y desafío*. Ciencias Sociales. Escuela de Estudios Generales. Universidad de Costa Rica

Varios fueron los factores que estimularon las experiencias nacionales de evaluación Institucional en el viejo continente, especialmente, el crecimiento en el número de universidades, el incremento en la cantidad de estudiantes y la aparición de nuevas áreas de estudio, particularmente en el campo de las ciencias sociales (Van Vught, 1993: 72)<sup>26</sup>.

En Inglaterra, por ejemplo, se hicieron grandes esfuerzos para impulsar la evaluación general de la educación superior, ello con el objeto de promover una reforma en el marco del paradigma de la llamada *calidad total*. La publicación en 1996 del *Informe Dearing*, elaborado por una comisión nombrada por el gobierno inglés e integrada, principalmente, por reconocidos hombres de negocios, mostró claramente las orientaciones que tendría la educación superior en los años siguientes. Dicha comisión hizo una evaluación de todo el sistema con un enfoque claramente eficientista, concebido a partir de la experiencia recogida del mundo empresarial y con escasa participación de académicos u otros miembros de la comunidad universitaria.

Las preocupaciones de esa comisión giraron en torno a estos temas: los fines y propósitos de la educación superior, las necesidades de los estudiantes de recibir una preparación profesional de alto nivel, las cualidades de los programas y los planes de estudio, el desarrollo de la investigación, las repercusiones de las nuevas comunicaciones y tecnologías de la información y la comunicación en la docencia, el perfil del personal académico y administrativo, las condiciones de la gestión y la administración, los problemas del financiamiento, el papel de los posgrados y, por último, las relaciones entre el gobierno y la educación superior.

Como era de esperar, la Comisión Dearing puso mayor énfasis en todo lo relacionado con la calidad, con este fin, planteó todo un marco general de políticas y normas tendentes a elevar y garantizar la excelencia de la enseñanza ofrecida a los estudiantes, tanto en los estudios de pregrado como de posgrado. En realidad, el citado informe representó un nuevo modelo para la enseñanza superior del Reino Unido, cuyos pilares fueron establecidos por medio de la evaluación y la acreditación institucional, de ahí la importancia de la creación de una “agencia de garantía de la calidad”, o sea, de una agencia de acreditación institucional. Todas estas propuestas

---

<sup>26</sup> Van Vught, Frans A. “Evaluación de la calidad de la educación superior: el próximo paso”. En: La evaluación académica. Enfoques y experiencias. CRE-UNESCO. Documentos Columbus. París.

se hicieron con base en el sistema de educación superior de los Estados Unidos (Informe Dearing, 1996).

En el año 1984, en Francia, también se creó un organismo autónomo para evaluar la enseñanza y la investigación de sus universidades. El *Comité National d'Evaluation*, compuesto por destacados académicos y altos funcionarios del Estado, se ha encargado de realizar la evaluación, aunque no tiene potestades para evaluar el desempeño del personal docente y administrativo, aprobar los planes de estudio y distribuir el presupuesto estatal entre las distintas instituciones. Es decir, no tiene capacidad de reglamentación ni de gestión, solamente elabora, con base en la información proporcionada por las propias universidades, un informe que hace público para dar a conocer los resultados de su trabajo (I. U. 2000: 369)<sup>27</sup>.

Lo mismo ha sucedido en España pues, pese a la falta de tradición en cuanto a evaluación universitaria, desde 1992 se comenzó a impulsar un programa experimental por medio del *Plan Nacional de la Evaluación de la Calidad* de las universidades (Rodríguez, 1998: 540). Los resultados de esa evaluación han sustentado, en gran medida el llamado *Informe Universidad 2000*, elaborado por un grupo de académicos españoles, coordinados por el ex rector de Barcelona Josep M. Bricall, también ex presidente de la Conferencia de Rectores Europeos (CRE).

En dicho informe, se hacen recomendaciones tendentes a una reforma integral de las universidades españolas, pues se plantean cuestiones como las siguientes: la transición que hoy vive la educación superior española; la universidad considerada como un agente social; las nuevas tendencias en la difusión del conocimiento, y el nuevo escenario para la generación y la aplicación del conocimiento. Además, se analiza la financiación de la educación superior; las características del personal académico y administrativo; la calidad de la enseñanza; la necesidad de la acreditación institucional y las relaciones entre las instituciones y el gobierno.

En materia de evaluación y acreditación institucional, el Informe subraya la importancia de fomentar una *cultura de la calidad* entre estudiantes, docentes y funcionarios administrativos. Específicamente, recomienda crear mecanismos de autoevaluación interna y externa para hacer un diagnóstico completo de las fortalezas y las debilidades institucionales. Además, señala la necesidad de crear modelos de

---

<sup>27</sup> Informe Universidades 2000. Consejo de Rectores de las Universidades de España (CRUE). Barcelona, marzo del 2000.

acreditación internacional de los planes y programas de estudio (I. U. 2000: 360 y siguientes)<sup>28</sup>.

Lo anterior es crucial en el caso de España y en el de otros países europeos de menor desarrollo, pues el avanzado nivel de integración económica en aquel continente obliga a los profesionales de diversos países a tener que competir internacionalmente.

Observando los casos rápidamente expuestos de España, Francia e Inglaterra, llama poderosamente la atención la preponderante influencia del sector empresarial en el primero de ellos, mientras que en los otros dos se percibe un peso mucho mayor del mundo académico y del Estado. En el caso inglés, la reforma de las universidades ha llegado desde fuera de ellas, movida claramente por la búsqueda de la eficiencia administrativa y la calidad de los servicios que prestan las instituciones, ello con el objeto de fomentar la competencia dentro del sistema de educación superior.

Refiriéndose a la reforma de las universidades y a la creciente influencia de los asuntos económicos, técnicos y administrativos en ellas, Morin dice "... siempre, en la vida y en la historia, la sobreadaptación a esas condiciones dadas no ha sido un signo de vitalidad, sino un aviso de senectud y muerte, por pérdida de la sustancia inventiva y creativa" (1998: 21). Con esa perspectiva, no parece que Morin vea con optimismo el futuro de la educación superior europea, en vista de esa "sobreadaptación" a las reglas del mercado.

De ese documento se han derivado, en buena parte, las actuales orientaciones de la educación superior en Europa. Éstas, luego han llegado también a nosotros, mediante las propuestas de cambio para la educación superior hechas por la UNESCO y el Banco Mundial, ambos organismos, desde mediados de la década del noventa, han mostrado gran interés en procurar esos cambios, especialmente en los países pobres.

En Chile, hasta 1980 la educación superior era básicamente una responsabilidad pública, asumida por el Estado en cuanto al financiamiento y por las instituciones de educación superior en lo que se refiere a regulación. En 1980, en el

---

<sup>28</sup> Informe Universidades 2000. Consejo de Rectores de las Universidades de España (CRUE). Barcelona, marzo del 2000.

marco de un gobierno militar, se produjo un cambio significativo en la educación superior, con los siguientes resultados:

Diversificación del sistema de educación superior, tanto en términos horizontales – es decir, de permitir el establecimiento de instituciones privadas de educación superior en paralelo al sistema público – como verticales, en cuanto a agregar a las universidades otros dos tipos de instituciones: institutos profesionales responsables de otorgar títulos habilitantes, pero no grados académicos, y centros de formación técnica, encargados de dar títulos técnicos de nivel superior en programas de dos años de duración (Lemaitre, Pag. 131)<sup>29</sup>.

Atomización, mediante la intervención de las dos universidades estatales existentes a la fecha y transformación de sus sedes regionales en instituciones independientes.

Privatización del sistema, no sólo como consecuencia de la apertura de instituciones privadas, sino principalmente debido a la creciente necesidad de las instituciones de educación superior –públicas y privadas– de financiarse mediante el recurso a fondos privados (principalmente, aranceles pagados por los estudiantes y venta de servicios) y a la introducción de nuevas estrategias de gestión que privilegiaban los mecanismos de mercado y la competencia (por alumnos, o por recursos asignados mediante fondos competitivos para financiar la investigación, el desarrollo institucional o la infraestructura) (Lemaitre, Pag. 132).

La regulación se dejó principalmente en manos del mercado. La creación y operación de nuevas instituciones no tenía más límites que la aceptación por parte de algunas de las universidades existentes a comienzos de 1981 de la obligación de examinar a los estudiantes de las nuevas instituciones, sin que éstas debieran cumplir con requisitos mínimos en cuanto a instalaciones, recursos u otros elementos.

La política de financiamiento en educación superior ha conservado, en líneas generales, los criterios y rubros de financiamiento establecidos en la reforma de los

---

<sup>29</sup> Lemaitre, Maria Jose. *Antecedentes, situación actual y perspectivas de la evaluación y la acreditación de la educación superior en Chile*. La Evaluación y la Acreditación en la Educación superior en América latina y el Caribe, Instituto Internacional para la educación superior en América latina y el Caribe. Pag. 131.

ochenta, expresados en el mayor peso relativo del financiamiento privado (vía aranceles e ingresos por prestación de servicios) y en la presencia de mecanismos competitivos (una parte del aporte público asociado a la captación de estudiantes con los mejores puntajes en las pruebas de ingreso a la educación superior, y diversos fondos concursables para el financiamiento de investigación, desarrollo científico y tecnológico y desarrollo institucional). Sin embargo, a partir de los años '90, se ha incrementado sustancialmente el monto de los recursos públicos destinados a la educación superior, principalmente en lo que se refiere a ayudas estudiantiles y fondos de desarrollo institucional, destinados a las instituciones públicas (estatales y privadas).

El proceso de regulación de la educación superior tiene distintos componentes: el licenciamiento, esto es, la autorización y supervisión de nuevas instituciones privadas, que conduce en primer lugar a su reconocimiento oficial y luego, al reconocimiento de su capacidad de funcionamiento autónomo; la acreditación de carreras ofrecidas por instituciones autónomas, cuya finalidad es verificar que cumplen con criterios de calidad establecidos por la comunidad disciplinaria o profesional correspondiente; y la acreditación de programas de posgrado, tendiente a la verificación de que los programas de doctorado y maestría ofrecidos en el país satisfacen las exigencias de calidad establecidas previamente.

Adicionalmente, se encuentra en proceso de aplicación piloto un mecanismo de acreditación institucional, cuyo objetivo es dar garantía pública de la existencia y operación eficaz de mecanismos de autorregulación y se está avanzando en la consolidación de un sistema de información que permita apoyar la gestión del sistema y de las instituciones y dar a conocer al público las condiciones en que operan las instituciones y carreras de la educación superior (Lemaitre, Pag. 134).

El conjunto de mecanismos se organiza en un sistema de aseguramiento de la calidad, para cuyo reconocimiento formal se ha presentado un proyecto de ley, actualmente en discusión ante el Parlamento. Tal proyecto de ley contempla los siguientes aspectos: Define el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad, indica las funciones que cumple, destaca que la función de licenciamiento se mantiene en manos del CSE y del Ministerio de Educación y señala que en el



proyecto se regulan las funciones de acreditación institucional, acreditación de carreras y programas e información. Asimismo, crea una instancia coordinadora del Sistema, integrada por los responsables de sus funciones: el Vicepresidente del Consejo Superior de Educación, el Jefe de la División de Educación Superior del Ministerio de Educación, y el Presidente de la Comisión de Acreditación que se crea en el mismo proyecto. Crea una agencia acreditadora, denominada Comisión Nacional de Acreditación, integrada por representantes de diversos sectores (académico, científico, profesional, productivo). Define las funciones de la Comisión: acreditación institucional, acreditación de posgrado (incluyendo especializaciones en el área de la salud) y autorización de agencias acreditadoras de carreras profesionales y técnicas y por último, establece un Sistema Nacional de Información, y concluye con un Capítulo Final referido a las modificaciones que este proyecto introduce a la LOCE, incluyendo la transferencia al Consejo Superior de Educación del licenciamiento de los centros de formación técnica.

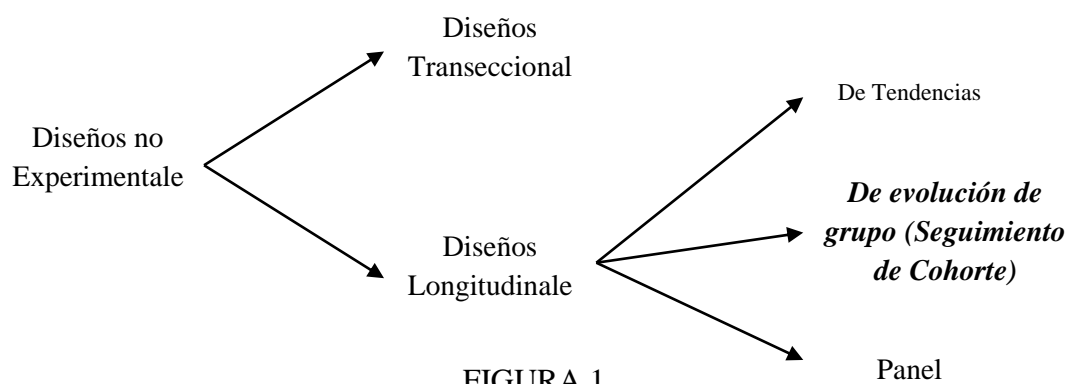
#### **1.1.1.ii Estudio de seguimiento de Cohorte**

La evolución en el paradigma de la evaluación institucional a resultado en el diseño de variadas herramientas que permiten recopilar la información necesaria para tomar medidas que impliquen el mejoramiento institucional, para el presente estudio utilizaremos una en particular el denominado seguimiento de cohorte.

Las Cohortes son grupos de individuos, o personas las cuales no son intervenidas al momento de realizar un estudio, este tipo de variable o fenómeno se desea estudiar tal como se dan en su contexto natural para luego poder ser analizado, este tipo de investigación responde a una del tipo No Experimental. Podemos clasificarla por su dimensión temporal, de esta se desprenden dos tipos las investigaciones no experimental Transeccional y la investigación no experimental Longitudinal.

Si la investigación que deseamos realizar pretende analizar los cambios de una variable o relaciones entre estas a través del tiempo entonces se dispone de los diseños Longitudinales los cuales recolectan datos a través del tiempo en puntos o periodos especificados, para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias (Hernandez 1998 pag. 251). Luego los diseños curriculares suelen

dividirse en tres tipos: *diseños de tendencia (trend)*, *diseños de análisis evolutivo de grupos (Seguimiento de Cohorte)* y *diseños panel*, como se indica en el siguiente esquema.



“Los diseños de evolución de grupo o seguimiento de cohorte examinan cambios a través del tiempo en subpoblaciones o grupos específicos. Su atención son las “cohorts” o grupos de individuos vinculados de alguna manera. El término se utiliza a veces en un sentido muy general para referirse a una serie de las personas que tienen alguna característica en común. En un sentido más restringido, para referirse a aquellos individuos que han experimentado un evento en particular durante un período determinado de tiempo (Glenn, 1977). Por lo general los individuos de estudio son seres humanos, pero pueden ser matrimonios, organizaciones, libros, películas, modelos de automóviles u otras entidades que en estricto rigor puedan ser evaluadas en un periodo de tiempo determinado”<sup>30</sup>.

## 1.2 Evaluación Educativa

### Algunos Modelos de Evaluación Educativa

La evaluación como actividad fundamental de servicios profesionales ha sido tema de interés de diversos estudios que han propuesto modelos y métodos para realizar procesos que ayuden a una mejor aplicación con resultados más significativos, siguiendo los estudios trabajados por Stufflebeam (1995)<sup>31</sup> se presentan algunos autores de interés para evidenciar la evolución del proceso de evaluador.

<sup>30</sup> Glenn (1977) Cohort Analysis. Quantitative applications in the social sciences. United Kingdom London(2005).

<sup>31</sup> Stufflebeam, D.L. y Shinkfield, A.J. (1995). Evaluacion sistematica Paidós-MEC, Barcelona.

## 1) Modelo de Logro de Metas

Ralph W. Tyler (1942)<sup>32</sup>, quien desarrollo el primer método sistemático de evaluación, considera que la evaluación debe determinar la congruencia entre trabajo y objetivos.

Tyler (1942) puso las bases de un estilo evaluativo orientado hacia los objetivos. Según este autor, las decisiones acerca de los programas deben estar basadas en la coincidencia entre los objetivos del programa y sus resultados reales. Según Tyler el procedimiento de diseño evaluativo ha de considerar lo siguiente:

- Establecer las metas u objetivos.
- Ordenar los objetivos en amplias clasificaciones.
- Definir los objetivos en términos de comportamientos.
- Establecer situaciones y condiciones según las cuales puede ser demostrada la consecución de los objetivos.
- Explicar los propósitos de la estrategia al personal más importante en las situaciones más adecuadas.
- Escoger o desarrollar las apropiadas medidas técnicas.
- Recopilar los datos de trabajo.
- Comparar los datos con los objetivos de comportamiento.

## 2) El Método Científico de Evaluación

Edward Suchman<sup>33</sup> considera que la evaluación debe tener la lógica del método científico y establece la necesidad de mejorar los programas con relación a su práctica. Suchman distingue entre evaluación e investigación evaluativa. La evaluación es el proceso de emitir juicios de valor y la investigación evaluativa consiste en los procedimientos de recopilación y análisis de datos que aumentan la posibilidad de demostrar, más que la de asegurar, el valor de alguna actividad social. Cuando se refiere al proceso evaluativo propone un método científico.

Según Suchman la investigación evaluativa es investigación aplicada, y su propósito es determinar hasta qué punto un programa específico ha consignado el resultado deseado.

Una precondition de cualquier estudio evaluativo según Suchman es la presencia de alguna actividad cuyos objetivos tengan algún tipo de valor.

---

<sup>32</sup> Tyler, R.W. (1942) En Stufflebeam D.L., y Shinkfield A.J. Evaluación sistemática. Paidós-MEC, Barcelona.

<sup>33</sup> Suchman G. (1995) En Stufflebeam D.L., y Shinkfield A.J. Evaluacion sistematica Paidós-MEC, Barcelona.

Suchman considera que el proceso evaluativo parte de, y regresa a, la formación de valores.

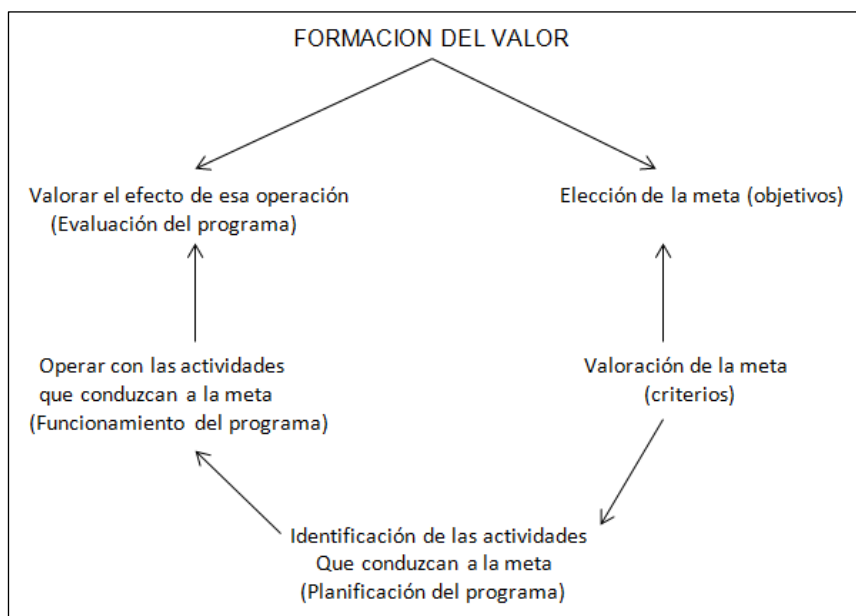


FIGURA 2

### 3) La evaluación orientada hacia el perfeccionamiento

Según Stufflebeam (1995:153)<sup>34</sup> la evaluación es el proceso de identificar, obtener y proporcionar información útil y descripción acerca del valor y del mérito de las metas, la planificación, la realización y el impacto de un objeto determinado, con el fin de servir de guía para la toma de decisiones, solucionar los problemas de responsabilidad y promover la comprensión de los fenómenos implicados. Stufflebeam propone el método CIPP que considera cuatro tipos de evaluación de contexto, de entrada, del proceso y del producto.

- La evaluación del contexto considera la definición del contexto institucional, la identificación de la población objeto del estudio y valora sus necesidades, identifica las oportunidades de satisfacer las necesidades, diagnostica los problemas que subyacen en las necesidades y juzga si los objetivos propuestos son lo suficientemente coherentes con las necesidades valoradas.
- La evaluación de entrada tiene como objetivo identificar y valorar la capacidad del sistema, las estrategias de programa alternativo, la planificación de procedimientos para llevar a cabo las estrategias, los presupuestos y los programas.

<sup>34</sup> Stufflebeam, D.L. y Shinkfield, A.J.(1995) Evaluación sistemática. Paidós-MEC, Barcelona.

- La evaluación del proceso considera como objetivo identificar y pronosticar, durante el proceso, los defectos de la planificación, del procedimiento o de su realización, proporcionar información para las decisiones programadas y describir y juzgar las actividades y aspectos del procedimiento.
- La evaluación del producto considera como objetivo recopilar descripciones y juicios acerca de los resultados y relaciones con los objetivos y la información proporcionada por el contexto, por la entrada de datos y por el proceso, e interpretar su valor y su mérito (Stufflebeam)<sup>35</sup>.

#### 4) El modelo de evaluación respondente

Robert Stake en 1967<sup>36</sup> presento su modelo de la Figura 3 (countenance) para la evaluación educacional. El modelo incluye un examen de los antecedentes, del proceso, de las normas y de los juicios, además de los resultados. En 1975 presento su concepción ampliada con el nombre de “evaluación respondente”.

La evaluación respondente asume que las intenciones pueden cambiar y pide una comunicación continua entre el evaluador y la audiencia con el fin de descubrir, investigar y solucionar los problemas. Stake es el líder de una nueva escuela de evolución que exige un método pluralista, flexible, interactivo, holístico, subjetivo y orientado hacia el servicio. El método de Stake considera los principales tipos de información que debe ser recopilada para realizar cualquier evaluación de programas. Se requieren recoger, analizar y presentar información referente a antecedentes, transacciones y resultados.

Los antecedentes se refieren a la información más relevante sobre el historial. Las transacciones de la enseñanza, incluye los innumerables encuentros de los estudiantes con otras personas, como los profesores, los padres, otros estudiantes. Los resultados se refieren a lo que se consigue a través de un programa (capacidades, logros, actitudes, aspiraciones, incluye también el impacto que ocurre en todos los participantes).

---

<sup>35</sup> *Ibid*

<sup>36</sup> Stake, R. (1967) En Stufflebeam, D.L. y Shinkfield A.J Evaluacion sistematica. Paidós-MEC, Barcelona, 1995.

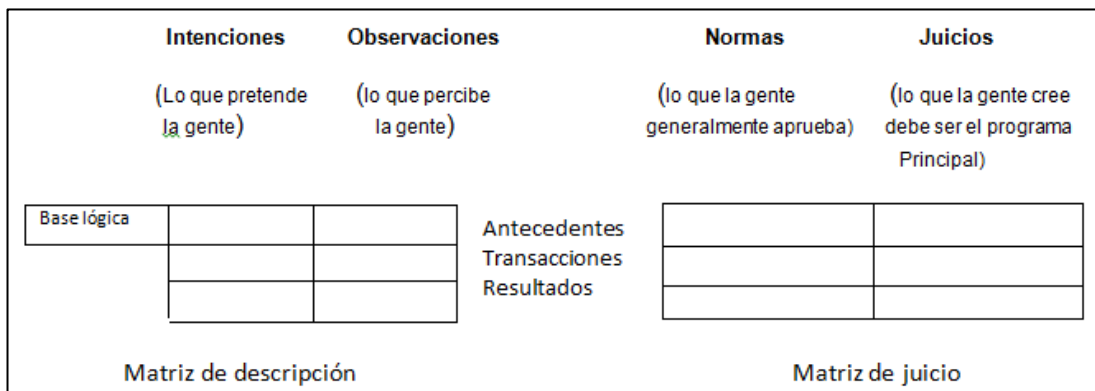


FIGURA 3

Esquema de Stake para la recopilación de datos en la evaluación de un programa educativo (Stufflebeam 1995:244)<sup>37</sup>.

Stake utiliza los antecedentes, las transacciones y los resultados como conceptos centrales para estructurar su concepción de lo que debe hacerse al describir y juzgar un programa.

Stake considera la estructura funcional de la evaluación correspondiente similar a la figura de un reloj. Figura 4 (Stufflebeam, 1995:262)<sup>38</sup>.

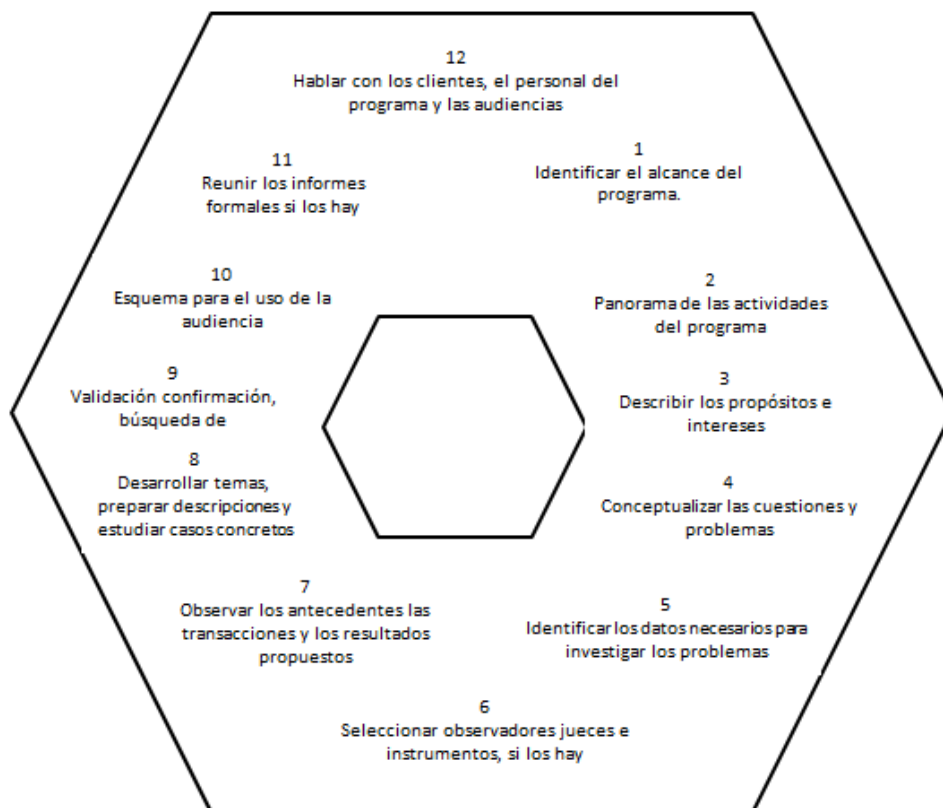


FIGURA 4 MODELO DE STAKE

<sup>37</sup> Stufflebeam op. cit.

<sup>38</sup> Ibid.

## 5) La evaluación iluminativa

La metodología de la evaluación iluminativa contempla el programa como un todo, utiliza más la descripción que los números. Es un estudio intensivo del programa como totalidad su base lógica, su evolución, sus operaciones, sus logros y sus dificultades. La evaluación iluminativa tiene en cuenta el amplio contexto en el que funcionan los programas educativos, su principal preocupación es la descripción y la interpretación, más que la valoración y la predicción.

*Las metas de la evaluación iluminativa son: (Stufflebeam, 1995:320)<sup>39</sup>*

- Estudiar el programa innovador, como opera, como influye en las distintas situaciones escolares a las que aplica, sus ventajas y desventajas, y como se ven afectadas las tareas intelectuales y las experiencias académicas de los estudiantes.
- Describir y documentar que significa participar en el esquema, ya sea como profesor o como estudiante.
- Discernir y comentar las características más significativas de la innovación, las concomitantes recurrentes y los procesos críticos.

La evaluación iluminativa es una estrategia de investigación general, pretende ser adaptable para descubrir las dimensiones, metas y técnicas de evaluación y ecléctica para proporcionar al evaluador una serie de tácticas investigativas. Ningún método se utiliza exclusiva o aisladamente; se combinan distintas técnicas para trabajar un problema común. La preocupación del evaluador es familiarizarse con la realidad cotidiana del marco en el que está investigando, no intenta manipular, controlar o eliminar las variables situacionales, sino abarcar toda la complejidad de la escena.

La evaluación iluminativa considera tres etapas: la observación, la investigación y la explicación. Dentro de esta estructura de tres etapas, se escogen informaciones utilizando datos recopilados de cuatro áreas: la observación, las entrevistas, los cuestionarios y los test, y las fuentes documentales y sobre antecedentes.

---

<sup>39</sup> *Stufflebeam, D.L. y Shinkfield, A.J. (1995) Evaluacion sistematica, Paidós-MEC, Barcelona.*

## 6) Método “V” de evaluación –planeación

Otro modelo de J. Gonzalez<sup>40</sup> hace referencia al nivel institucional y de programa los cuales involucran todo el proceso educativo. Este modelo, también llamado el Método “V” de evaluación-planeación, es a la vez una concepción y un procedimiento para atender problemáticas complejas en devenir, como es el caso de los procesos educativos en las instituciones de educación superior.

La concepción que subyace al Método V de evaluación-planeación es que los procesos educativos son altamente complejos por la diversidad de elementos que los integran, que están organizados en múltiples niveles, dimensiones y asuntos que interactúan e inciden entre sí de manera endógena y con otra serie de factores interactúan exógenos, que están en devenir y son susceptibles tanto de ser transformados como de transformar.

El análisis estructural integrativo considera tres ejes: superestructura o intencionalidad, estructura y organización e infraestructura y condiciones de trabajo.

El análisis de la superestructura y la intencionalidad se delimita de los otros dos, por el nivel de abstracción o categorización de los elementos que lo conforman. En él se consideran los planeamientos de cómo se concibe, como se identifica la institución en términos de su misión (deber ser) y visión (apreciaciones), compromisos y responsabilidades.

La intención particular de este nivel es definir, delimitar y ubicar el referente institucional, pues contra este referente se confrontan los resultados y se podrán detectar los elementos factibles de superación, de fortalecimiento y de consolidación.

Los elementos de la superestructura son: marco institucional, resultados del programa y concepción del proceso enseñanza aprendizaje. Los referentes de la superestructura son: disciplinarios, profesionales, institucionales y formación integral conscientes. Los criterios son: adecuación, coherencia, congruencia y consistencia, pertinencia.

La estructura, organización e interacción implica el análisis de la forma como se organiza el proceso de enseñanza aprendizaje, considerando a los sujetos (estudiantes y profesores): la relación entre ellos (plan de estudios, líneas y proyectos

---

<sup>40</sup> Gonzalez, Gonzales, Jorge (2000) “Análisis estructural Integrativo de Organización Universitarias” presentado en el 2º Taller Latino Americano de Evaluadores Externos, México,2000.



de investigación), y lo que gira alrededor en términos de normatividad y resultados del proceso educativo.

El ámbito de la infraestructura la conforman los recursos materiales y de equipo mayor, mobiliarios (aulas, laboratorios, talleres u otros) de financiamiento y servicio (acervo bibliográfico, computo u otros) propios de los programas académicos de pre y postgrado.

Los procedimientos de evaluación son: análisis de documentos, observación, bancos de información aplicación de instrumentos (pautas de cotejo, escalas de apreciación, test, cuestionarios, encuestas) entrevistas personales y grupales (de información, de profundización), inventarios y otros.

#### 7) Modelo de evaluación como proceso paralelo a la planificación

Según Gairin (1993)<sup>41</sup> el proceso de evaluación supone considerar el conjunto de problemáticas sustantivas y metodológicas que la acompañan, entre ellas:

- Forma parte del diseño formativo.
- Supone una actitud sistemática de reflexión
- Exige la búsqueda de la intersubjetividad colectiva.
- Se relaciona con los procesos de innovación a investigación.
- No puede eludir el conflicto.

La evaluación es un proceso que ha de estar inserto en la planificación y desarrollo del proceso educativo. La evaluación está unida a un proceso actitudinal mediante el cual se aplica un espíritu indagativo que, a través de la reflexión constante, procura mantener la calidad de las acciones. La evaluación implica procesos estructurados y sistemáticos, para ayudar a superar la relatividad que acompaña a la selección y aplicación de los instrumentos de medidas y de valoración dado el carácter ideológico y subjetivo con que a veces se analiza la evaluación. Superar esta subjetividad solo puede lograrse a través de la intersubjetividad colectiva, ajustando los juicios a criterios y referentes consumados o contrastando la información obtenida por diferentes fuentes o a partir de diferentes mediciones.

La evaluación, la innovación y la investigación son procesos estrechamente interrelacionados. La evaluación requiere una metódica sistemática y rigurosa que la

---

<sup>41</sup> Gairin, Joaquin (1993). Evaluacion de programas y cursos. Edit. Diagrama, Madrid.

relaciona con la investigación y los resultados de la evaluación permiten planificar, orientar y consolidar procesos de innovación.

En el contexto de una evaluación de curso Gairín propone la evaluación como control de resultados y procesos considerando: objetivos del programa, su desarrollo y resultados.

Los modelos de evaluación han de considerar algunos principios como son: planificación, flexibilidad, exclusividad, particularidad, complejidad, multidimensionalidad, exhaustividad- factibilidad, y que sea participativo, útil, coherente, técnicamente aceptable.

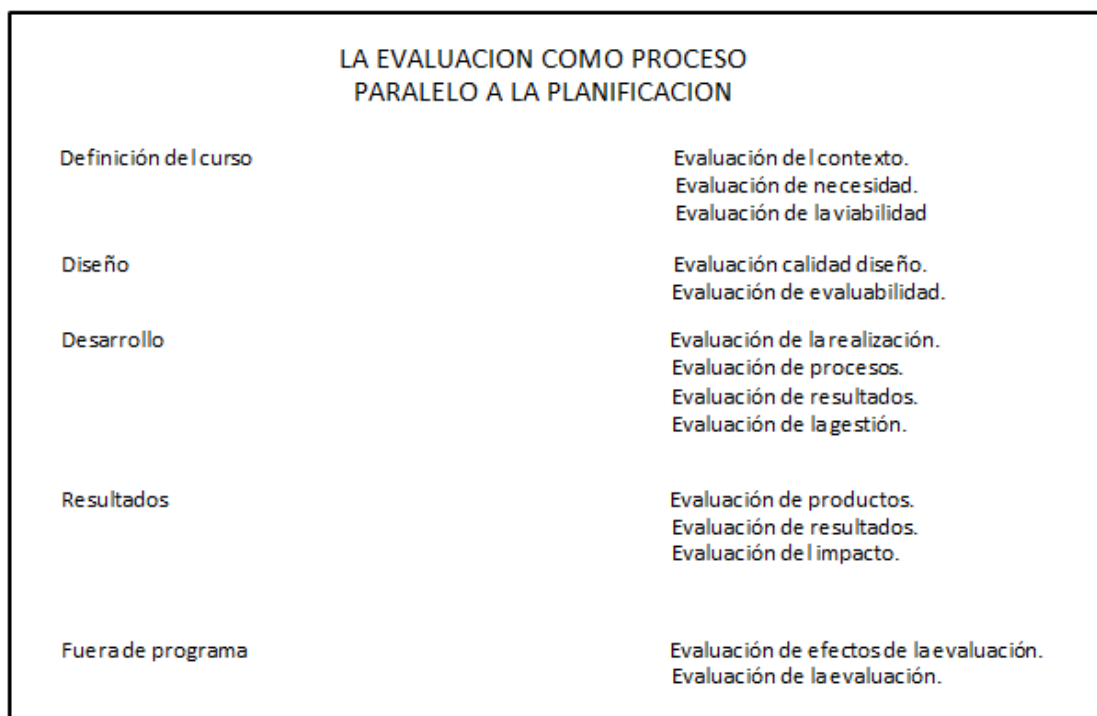


FIGURA 5

Según el Joint Committee on Standards for Educational Evaluation (2008), las características básicas de la evaluación son: utilidad, viabilidad, legitimidad y exactitud.

Gairín agrega dos principios que dotan de sentido y realismo al proceso evaluativo y son el rigor y la utilidad.

En síntesis, se puede señalar que la evaluación exige sistematicidad, que puede conseguirse a través de un diseño que recoja las decisiones adoptadas respecto al objeto, protagonistas, instrumentalización, responsable y temporalización. Además, tanto a las actuaciones a realizar (construcción de instrumentos, contacto con los

protagonistas, procesos de aplicación...), como los recursos a utilizar (humanos, materiales o funcionales) y otros (concreción de evaluadores, delimitación operativa de presupuesto, etc.).

La evaluación de un programa académico es el proceso a través del cual se recoge y se interpreta, formal y sistemáticamente, información pertinente sobre un programa educativo, se producen juicios de valor a partir de esa información y se toman decisiones conducentes a mantener, proyectar, reformar o eliminar elementos del programa a su totalidad.

Un proceso de evaluación de un programa académico presupone:

- Definir los propósitos de la evaluación.
- Delimitar el objeto de evaluación.
- Delimitar sus variables, elementos, indicadores, y criterios, para establecer el nivel y calidad del programa en su funcionamiento.
- Recolectar, analizar e interpretar información pertinente.
- Valorar la calidad del programa en su totalidad o en alguna de sus variables y elementos.
- Analizar los niveles del logro del programa evaluado.
- Identificar e incorporar los ajustes o cambios pertinentes.
- Establecer procesos permanentes de seguimiento y control.

La presente investigación, asume la evaluación como un proceso necesario, con lógica del método científico, la cual sirve a partir de los resultados, como guía para establecer mejoras de los programas en relación a su práctica tal como hace referencia Edward Suchman. La propuesta que se hace como investigación es que a partir de la información recopilada con los distintos instrumentos del mecanismo que establecen el grado de satisfacción (lo que se hace al establecer el grado de satisfacción es evaluar un servicio), se observe y analice aquellas categorías en las cuales la satisfacción sea baja, y desde ahí, realizar cambios que logren abarcar las opiniones de los estudiantes, cambios que favorezcan la calidad de la Educación y la formación recibida.

### 1.3 Concepciones de Calidad

La calidad aparece como un concepto medular en la gestión educacional y por ende en el proceso de formación superior. No obstante, su concepción no es unívoca y se le define de muy variadas perspectivas. Tomando algunas definiciones, se observa que la calidad es comprendida de forma muy distinta, que es multidimensional, dependiendo, por ejemplo, del nivel que en la estructura del Sistema tienen los distintos actores, de la envergadura de las decisiones dentro del sistema, de los fines y objetivos que se empeñan en alcanzar. De hecho, la calidad en Educación puede ser entendida como “excepción”, como estándares excepcionalmente altos. Se podría decir que se asocia, que trata con una elite (estudiantes, procesos académicos, servicios, etc.) y, en consecuencia, los resultados necesariamente son altos.

Una segunda aproximación considera la calidad como adecuación a un propósito. Es muy importante, en este sentido, definir claramente el “propósito” y “adecuación” o pertinencia de las estrategias desde la perspectiva de los árbitros o jueces relevantes para alcanzar la meta propuesta. Esta concepción de la calidad como *consistencia* es, tal vez, una de las más recurrentes en el campo educacional.

Una tercera definición de la calidad se asocia a “valor por dinero”. En este campo, la calidad se refiere a eficiencia y eficacia y entonces se podría pensar que la ecuación perfecta es mayor educación a un menor costo.

Una cuarta aproximación expresa que la calidad es un proceso de transformación en el cual el estudiante es un participante activo. El proceso educativo puede transformarse por medio del estímulo y el empoderamiento del estudiante, vale decir, desarrollando conocimientos y habilidades, particularmente, la habilidad para “pensar y actuar de tal manera que trascienda el sentido común, los prejuicios y los marcos de referencia” (Harvey & Knight, 1996)<sup>42</sup>. La literatura muestra que la única definición significativa de calidad es esta que se refiere a la transformación, que considera la calidad como *meta calidad*. En el caso de la educación superior, se supone que esta debería transformar las experiencias de vida de los estudiantes (Biggs, 1989, Ramsden, 1993)<sup>43</sup>, y en tal caso, habría que interrelacionar las distintas perspectivas de calidad al servicio de este propósito.

---

<sup>42</sup> Harvey, L., & Knight, P., 1996, *Transforming Higher Education* (Buckingham, The Society for Research in to Higher Education and Open University Press).

<sup>43</sup> Biggs, J., 1989, “Approaches to the enhancement of tertiary teaching”, *Higher Education Research and Development*, 8(1), pp.7-26.

En el contexto de la formación superior de profesores, la calidad necesita ser comprendida como un proceso de transformación, la que no puede separarse de aprendizaje, enseñanza, evaluación, prácticas y estructuras organizacionales, cultura de los departamentos y facultades (Horsburgh, 1998)<sup>44</sup>

## 1.4 Mejoramiento Continuo

### Conceptos

- James Harrington (1993), para él mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.
- Fadi Kabboul (1994), define el Mejoramiento Continuo como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierran la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado.
- Abell, D. (1994), da como Concepto de Mejoramiento Continuo una mera extensión histórica de uno de los principios de la gerencia científica, establecida por Frederick Taylor, que afirma que todo método de trabajo es susceptible de ser mejorado (tomado del curso de mejoramiento continuo dictado por Fadi Kbbaul).
- L.P. Sullivan (ICC 994), define el Mejoramiento Continuo, como un esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de las organizaciones a lo que se entrega a clientes.
- Eduardo Deming (1996), según la óptica de este autor, la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca.

---

<sup>44</sup> Horsburgh, M., 1998, "Quality Monitoring in two Institutions: a comparison". Quality in Higer Education, Vol.4, N°2.

El Mejoramiento Continuo es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las instituciones necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo (Azmouz, 1998) <sup>45</sup>.

## 1.5 Satisfacción del cliente

A continuación se visualiza que se entiende por satisfacción del cliente bajo la opinión de diversos autores:

Según Philip Kotler podemos entender la satisfacción de la siguiente manera: “satisfacción del cliente es el nivel del estado anímico de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado que se percibe de un producto con sus expectativas. Así el nivel de satisfacción es una función de la diferencia entre el rendimiento percibido y las expectativas, si el rendimiento no cumple con las expectativas, el cliente no estará satisfecho. Si el rendimiento concuerda con las expectativas, el consumidor estará satisfecho. Si el rendimiento excede a las expectativas, el consumidor se mostrara satisfecho, complacido o entusiasmado”<sup>46</sup>

Williams J. Stanton se refiere a este concepto como “los consumidores forman expectativas sobre la base de la experiencia anterior, la información proveniente de las fuerzas sociales, presentaciones y publicidad. Al usar el producto comparan las expectativas con sus experiencias para llegar a un nivel de satisfacción percibido”<sup>47</sup>.

Por su parte, Lesley Munro Faure afirma que “la imagen que tiene el cliente de su proveedor se forma, en parte, en base al producto o servicio que recibe y en parte en base a los contactos día a día que mantiene con la empresa. La capacidad de satisfacer estas necesidades del cliente depende de una serie, a veces compleja, de relaciones internas entre proveedores y clientes”<sup>48</sup>.

Según Armand V. Feigenbaum, satisfacción del cliente “es un concepto de valor total de calidad por unidad de precio pagada, con renovada concentración sobre

---

<sup>45</sup> Azmouz, J. Fasenda, J. Monteverde, M. Texeira, L. (1998) *Mejoramiento continuo*. Universidad Bicentenario Aragua San Joaquín de Turmero.

<sup>46</sup> Kotler Philip (1996), Dirección De Mercadotecnia, Editorial Prentice Hall, 1996, pag.40.

<sup>47</sup> Stanton Williams- Etzel Michael- Walker Bruce (1992), Fundamentos de Marketing, Editorial MacGraw-Hill, pag. 129.

<sup>48</sup> Munro-Faur Lesley y Malcom (1992), La calidad Total en acción, Editorial Folio S.A., Pag.27.

la economía, seguridad, servicio y confiabilidad mayores del producto y el servicio”<sup>49</sup>.

Para Jean Jacques Lambin “la satisfacción del cliente estará en función del grado de concordancia que exista entre sus expectativas respecto al producto, por una parte y de la percepción de rendimiento del producto, por otra. Si el resultado, obtenido es conforme al resultado esperado, hay satisfacción, si es superior la satisfacción es alta; si es inferior; hay insatisfacción” (Lambin. 1995)<sup>50</sup>.

“El nivel de satisfacción de los clientes será bajo en industrias donde se ofrece un producto homogéneo en un mercado heterogéneo. Por otro lado, las industrias que proveen un producto homogéneo de alta calidad a un mercado heterogéneo registraran una satisfacción alta. La satisfacción es baja en aquella industria en la que los compradores sucesivos enfrentan variaciones considerables en los costos: tienen que comprarle al proveedor aunque su satisfacción sea baja. Las industrias que dependen de negocios sucesivos o repetitivos por lo regular generan un alto nivel de satisfacción en los clientes. Conforme una empresa incrementa su participación en el mercado, es posible que disminuya la satisfacción de los clientes; esto se debe a que más clientes con demandas heterogéneas son inducidos a que compren un producto bastante homogéneo...

... La búsqueda de la satisfacción del cliente es uno de los aspectos de mayor crecimiento en las organizaciones, ya que los clientes satisfechos ofrecen a la empresa la promesa de aumento de los beneficios y de reducir los costos operativos” (Dutka. 1998)<sup>51</sup>.

Por este motivo, las organizaciones deben desarrollar ventajas competitivas en función de organizar y reorganizar sus procesos internos orientados a satisfacer los deseos, necesidades y demanda de los clientes externos, entendiéndose como *ventaja competitiva* las características o atributos que posee un producto o una marca que le dé una cierta superioridad sobre sus competidores inmediatos, estas características o atributos pueden ser de naturaleza variada y referirse al mismo producto (servicio,

---

<sup>49</sup> Feigenbaun Armand (1995); Control Total de la Calidad; Editorial Continental S.A.Pag.29.

<sup>50</sup> Lambin, Jean Jacques (1995), Marketing Estratégico, Editorial Mc Graw-Hill, Pag.169.

<sup>51</sup> Dutka, Alan (1998), Manual de AMA (American Marketing Asociation) para la satisfacción del cliente, Editorial Granica, Pag.13.

modalidad e producción, de distribución, o de venta propias del producto o de la Empresa) (Lambin. 1995)<sup>52</sup>.

En la investigación presente, la satisfacción del cliente tiene que ver con las expectativas que se tienen y el rendimiento, tal como Philip Kotler hace referencia. La investigación propone un mecanismo de seguimiento de cohorte que sea capaz de evaluar el grado de satisfacción con la formación recibida, lo que quiere decir, que a una misma persona, en distintos momentos, establecidos con anterioridad, de su formación universitaria, se aplique el mecanismo hasta su egreso, y también una vez insertado en el ámbito laboral, de tal forma que pueda verse como en aquellos momentos varía su grado de satisfacción, y que aspectos son relevantes. Una vez egresado de una carrera, en este caso, Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa y al integrarse al ámbito laboral, una persona de acuerdo a su rendimiento y sus expectativas laborales puede realizar un juicio de valor sobre su formación recibida, en otras palabras, está evaluando a la universidad de la cual se hizo parte y la carrera que eligió estableciendo el grado de satisfacción con la formación recibida.

## **1.6 Concepto a Priori y a Posteriori**

Los términos “a priori” y “a posteriori”, se utilizan principalmente para indicar los fundamentos sobre los que se conoce la propuesta. Una proposición dada se puede conocer a priori si puede ser conocido independientemente de cualquier otra experiencia que la experiencia de aprendizaje de la lengua en que se expresa la proposición, mientras que una proposición que se puede saber a posteriori que se conoce sobre la base de la experiencia (Russell, 2008)<sup>53</sup>. Por ejemplo, la proposición de que todos los solteros son no casados es, a priori, y la proposición de que está lloviendo a fuera ahora es a posteriori.

La distinción entre los dos términos es epistemológico y de inmediato se refiere a la justificación de porque se lleva a cabo un elemento determinado del conocimiento. Por ejemplo, una persona que sabe (a priori) que “todos los solteros son no casados” no tiene la necesidad de haber experimentado la situación para justificar esta proposición.

---

<sup>52</sup> Lambin, Jean J. (1995), Marketing Estratégico, Editorial Mc Graw- Hill, Pag. 285.

<sup>53</sup> Russell, Bruce, “A Priori Justification and Knowledge”, en Edward N. Zalta (en inglés), *Stanford Encyclopedia of Philosophy* (Fall 2008 Edition).



La distinción de a priori/a posteriori como se muestra a continuación, no debe confundirse con la dicotomía similar de lo necesario y lo contingente o la dicotomía de lo analítico y lo sintético. Sin embargo, la distinción a priori/a posteriori no es en sí carente de controversia. El cierre de los principales puntos han sido históricamente la manera de definir el concepto “experiencia” en la que se basa la distinción, y si el conocimiento de sentido en lo que de hecho puede existir independientemente de toda experiencia. Esta última cuestión plantea importantes cuestiones sobre el positivo, es decir, real, base de un conocimiento a priori, preguntas que unan amplia gama de filósofos han intentado responder. Kant, por ejemplo aboga por una “trascendental” la forma de la justificación de la participación “intuición racional” que está conectada, pero no de inmediato surgen de la experiencia empírica.<sup>54</sup>

Resulta necesario comprender el concepto a priori, ya que en la investigación, en una primera instancia, se levantan categorías que resultan independientemente de los estudios y experiencia obtenidos.

---

<sup>54</sup> *El a priori y el a posteriori*, recuperado el 12 de diciembre de 2014, de <http://pensamientoesceptico.wordpress.com/2010/01/02/diferenciasentreaprioriyaposteriori/>

## **CAPITULO 2**

## **2. MARCO REFERENCIAL**

Con la intención de que la presente investigación pueda ser comprendida por todo tipo de lector y sea capaz de enmarcarse en el contexto adecuado para ello, se presenta en las siguientes páginas antecedentes verificables de todo aquello que la investigación hace alusión.

En primer lugar, el lector va a lograr situarse con algunos antecedentes de la Universidad Católica Silva Henríquez como la Visión y la Misión, y el Plan de Desarrollo Estratégico 2012-2020, en donde la Universidad declara hacerse cargo de la mejora y fortalecimiento de mecanismos de seguimiento, así como también, la inserción laboral de los egresados, ambos puntos que tienen que ver con la investigación presente.

Luego, se revisa las dos últimas acreditaciones que la carrera Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa de la UCSH se ha sometido, en primer lugar la del año 2006 y por último el año 2010, en ambas aparecen detalles tales como fortalezas y debilidades, las cuales están estrechamente relacionadas con el tema de investigación.

Se finaliza el capítulo 2 (ver 2.7), con antecedentes sobre la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), de tal forma que el lector pueda situarse y comprender cuál es el rol, como opera, y con qué finalidad este organismo público está favoreciendo la calidad de la Educación en Chile.

### **2.1 Antecedentes UCSH**

Nuestra universidad constituida por académicos, estudiantes y personal de apoyo a la gestión, asume la excelencia y la calidad educativa en los procesos y vida universitaria, potenciada por la fe, el carisma salesiano y por la decisión de ser una institución socialmente responsable, en permanente esfuerzo de crecimiento en todos los ámbitos de su quehacer.

La UCSH es la continuadora del Instituto Profesional de Estudios Superiores Blas Cañas fundado en 1981 que en el año 1999 pasa a denominarse Universidad Católica Silva Henríquez, en reconocimiento a la actuación del Cardenal en su gestación y continuidad, y como expresión de su identidad Salesiana.

La experiencia Salesiana y el legado del Cardenal Raúl Silva Henríquez se reflejan en esta Universidad en una opción por la formación de jóvenes y

trabajadores; en un clima de acogida, que facilita la formación de una comunidad universitaria en reciprocidad y participación; y en un estilo académico y de gestión que busca integrar la cultura, la vida y la fe.

Hoy en día nuestra Universidad cuenta con Programas Educativos los cuales desciframos a continuación:

- 22 carreras de Pregrado.
- 2 programas de Bachillerato ofertados.
- 6 programas de Magister ofertados.
- Postítulos, Diplomados y programas de educación continua.
- 100% de las Pedagogías acreditadas por agencias autorizadas por el Estado.

Uno de los Programas de Pregrado impartidos por la UCSH es la carrera de Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa impartida desde el año 2000 hasta la fecha.

## **2.2 Misión**

La misión de la Universidad Católica Silva Henríquez es contribuir al desarrollo integral de sus estudiantes y de este modo de la familia humana, ofreciendo una educación superior de excelencia a todos quienes puedan beneficiarse de ella, especialmente a los jóvenes talentosos provenientes de sectores socialmente desfavorecidos, a partir del modelo de formación salesiano inspirado en la razón, el amor y la trascendencia.

## **2.3 Visión**

La universidad Católica Silva Henríquez, a partir del ideario formativo de Don Bosco y del Sueño de Chile, legado del Cardenal Silva Henríquez, quiere ser reconocida como una Universidad inclusiva e innovadora, que orienta su docencia, investigación y vinculación con el medio al conocimiento, protección y promoción de la juventud, la familia, la ecología humana y el bien común.

## **2.4 Plan de Desarrollo Estratégico 2012-2020**

En el eje 1: Docencia de Pregrado, específicamente en el punto 2: Programa de Rediseño del Curriculum y de la Docencia, se declara:

- Mejorar la retención, rendimiento, tiempo real de titulación e inserción laboral de los estudiantes en todos los programas de pregrado mediante el rediseño de las estrategias de enseñanza y evaluación; la dotación adecuada, idoneidad y perfeccionamiento de los docentes; la calidad de los servicios y recursos educacionales; acciones para el aumento del capital social de los estudiantes y la vinculación efectiva con los empleadores y los egresados.
- Fortalecer los mecanismos de seguimiento y evaluación de los propósitos y logros de los programas de pregrado, respecto de los perfiles de ingreso, intermedios y de egreso; los planes y programas de estudio; el rendimiento académico de los estudiantes y la progresión de sus estudios; la inserción laboral de los egresados y a vinculación con sus empleadores.

## **2.5 Acreditación Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa año 2006 UCSH**

Con fecha 12 de Diciembre del 2006 la Comisión Nacional de Acreditación reconoce las fortalezas que constituyen una buena base de sustentación para los planes de mejoramiento, entre ellas encontramos:

- Se cuenta con un perfil claro de egreso y con sello salesiano en la cual se destaca la conceptualización del profesor como un profesional capaz de transformar el conocimiento disciplinario en conocimiento pedagógico.
- La reformulación curricular en base a competencias.
- La disponibilidad de infraestructura básica, recintos y e instalaciones, espacio para bibliotecas, laboratorios, que dan cuenta de la sustentabilidad financiera.

Por otro lado, se enfatiza en algunas debilidades institucionales que deben mejorarse a la brevedad, entre ellas encontramos:

- La definición del perfil de egreso es muy general, sin que se haya explicitado competencias e indicadores que faciliten su verificación de manera sistemática.
- El número de profesores de jornada completa y media jornada en las distintas unidades académicas es reducido.
- Falta de mecanismos de evaluación de logro de los propósitos de las unidades académicas por medio de indicadores verificables, así como falta de seguimiento formal de los egresados.

En esta instancia se acuerda por la unanimidad de sus miembros que la carrera Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa es acreditada por un plazo de 2 años, que culmina el 12 de marzo de 2009.

## **2.6 Acreditación Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa año 2010 UCSH**

Con fecha 19 de Enero de 2010 la Agencia Acreditadora dictamino lo siguiente:

Considerando

Que los resultados de los procesos de autoevaluación y de verificación externa de la carrera permiten identificar las siguientes principales fortalezas y debilidades, para cada una de las Dimensiones de Evaluación.

Dimensión N°1: Perfil de Egreso y Resultados.

La declaración del perfil de egreso de la carrera está formulada en competencias, actualizado y validado por un análisis contextual que incorpora tanto un soporte conceptual, como los requerimientos del medio, adecuados para el desarrollo de un futuro profesional. Este perfil de egreso es explícito y coherente con el plan de estudios, la estructura curricular y el modelo educativo. No obstante lo anterior, es preciso desarrollar un mecanismo formal de revisión periódica del perfil de egreso de la unidad.

Por otra parte, se percibe la necesidad de adecuar el sistema evaluativo de competencias, con el objeto de verificar la concreción y adquisición progresiva del perfil de egreso en los estudiantes de la carrera.

Si bien, el plan de estudios es equilibrado en relación a las especialidades que declara, y tiene su adecuado soporte conceptual, la Licenciatura en Educación no se encuentra claramente delimitada en este, puesto que no es posible identificar las actividades curriculares que la respaldan.

La unidad cuenta con criterios de admisión adecuados a los requerimientos del plan de estudios, con normas establecidas y difundidas entre la comunidad universitaria. Se valora los programas de inducción para alumnos de primer año y la existencia de mecanismos eficaces de apoyo y acompañamiento en los procesos formativos de los estudiantes de la carrera.

#### Dimensión N°2: Condiciones mínimas de operación

La estructura organizacional y administrativa de la carrera, es adecuada para el cumplimiento de sus propósitos. En relación a la disponibilidad de recursos, la carrera tiene condiciones financieras sólidas para su desarrollo sostenido. El cuerpo directivo posee las calificaciones y experiencia necesaria para conducir el proyecto académico de la carrera.

La carrera cuenta con un cuerpo de profesores adecuado, con las credenciales académicas necesarias para impartir una docencia de calidad. Por su parte, los académicos que sirven a la carrera son suficientes para desarrollar las actividades de docencia, no es así para llevar a cabo otras actividades propias del quehacer universitario, tales como la investigación, en ámbitos pedagógicos y disciplinarios, con el fin de aportar al desarrollo de la práctica y un mayor soporte conceptual a los seminarios de grado de la carrera.

#### Dimensión N°3: Capacidad de autorregulación

Existe una normativa y reglamentación adecuada, y suficientemente difundida. Por otro lado, faltan mecanismos que faciliten la evaluación de los logros de los propósitos declarados.

El desarrollo del proceso de autoevaluación refleja un trabajo riguroso, con un adecuado nivel analítico. Existió una elevada participación de todos los actores de la carrera, tanto internos como externos.

El informe recoge de manera concreta las conclusiones del proceso de autoevaluación, identificando las principales fortalezas y debilidades que presenta la carrera. Por su parte, el plan de mejoramiento recoge los desafíos y las principales

debilidades de la unidad; sin embargo, no precisa indicadores de logro, lo que dificulta la verificación del plan de mejoramiento.

El Consejo de Evaluación y Acreditación del área de Educación de AcreditAccion acuerda, por la unanimidad de sus miembros presentes, que la carrera de Pedagogía en Matemáticas e informática Educativa de la Universidad Católica Silva Henríquez cumple con los criterios de evaluación y acreditación vigentes.

## **2.7 Comisión Nacional de Acreditación (CNA-chile)**

### **2.7.1 Antecedentes y orientaciones del proceso**

La Comisión Nacional de Acreditación (CNA Chile) es un organismo público, autónomo, cuya función es verificar y promover la calidad de las Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica autónomos, y de las carreras y programas que ellos ofrecen.

La CNA Chile se enmarca dentro de la Ley que establece un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior N°20.129, promulgada por la Presidenta de la República en octubre de 2006 y publicada en el Diario Oficial el 17 de noviembre del mismo año. Las funciones que a la CNA Chile le corresponden desempeñar son las siguientes:

- Acreditación institucional: pronunciarse sobre la acreditación institucional de las universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica autónomos.
- Autorización de agencias acreditadoras: es labor de la Comisión pronunciarse acerca de las solicitudes de autorización que le presenten las agencias encargadas de acreditación de carreras y programas de pregrado, programas de magíster y programas de especialidades en el área de la salud y supervigilar su funcionamiento.
- Acreditación de carreras de pregrado y programas de postgrado: pronunciarse sobre la acreditación de los programas de pregrado de las instituciones autónomas, en el caso que no exista ninguna agencia autorizada para acreditar carreras profesionales o técnicas o programas de pregrado en una determinada área del conocimiento. Esto a solicitud de una institución de educación superior.



Los procesos de acreditación cubren prácticamente todas las áreas disciplinarias y profesionales existentes, así como una amplia gama de instituciones de educación superior (universidades, institutos profesionales, centros de formación técnica e instituciones de las fuerzas armadas, de orden y seguridad pública) lo cual ha sido posible gracias al trabajo de un elevado número de especialistas designados por las instituciones de educación superior, los colegios profesionales, gremios, asociaciones y representantes del medio profesional, que han colaborado en la definición de criterios y procedimientos y en la evaluación externa, indispensables para el desarrollo de procesos de acreditación.

### **2.7.2 La acreditación Institucional**

Consistente con la Ley N°20.129, la acreditación institucional tiene por principal orientación la evaluación de los mecanismos de autorregulación de la calidad de las instituciones y sus resultados. Se trata de una orientación particular, puesto que enfatiza que la calidad es esencialmente responsabilidad de las propias instituciones y no de un organismo externo a ellas, sin perjuicio de que la garantía pública de calidad sea provista externamente mediante procesos sistemáticos de evaluación.

El proceso de acreditación institucional definido por la CNA Chile parte del supuesto de que las instituciones de educación superior que quieren acreditarse cuentan con políticas y mecanismos eficaces de autorregulación, esto es, que tienen propósitos explícitos, que verdaderamente aspiran a lograr; que estos propósitos satisfacen los requerimientos básicos propios de una institución de educación superior; que organizan sus actividades de manera de avanzar eficaz y eficientemente hacia el logro de sus propósitos y que verifican periódicamente su grado de avance sobre el particular; por último, que ajustan sus acciones de acuerdo a los resultados de esa verificación. Por consiguiente, el principal objetivo del proceso es la evaluación, promoción y garantía pública de los procesos de autorregulación de las instituciones de educación superior en áreas determinadas, para lo cual se trata de evaluar la existencia formal, la aplicación sistemática y los resultados de las políticas y mecanismos que apuntan al cumplimiento de los fines de una institución, garantizando así su calidad.

### 2.7.3 Áreas de Evaluación

Se consideran como áreas mínimas de evaluación, la gestión institucional y la docencia de pregrado ofrecida por las instituciones<sup>55</sup>. Estas áreas son esenciales para toda institución de educación superior y, son las más relevantes desde el punto de vista del medio externo, particularmente para los estudiantes y sus familias: ¿cómo se organiza una institución para cumplir a cabalidad con sus metas y propósitos, y de qué forma administra su docencia de pregrado y asegura la calidad de la misma?

Además de las áreas obligatorias ya mencionadas, y con el fin de dar cuenta de la diversidad del sistema de educación superior, las instituciones podrán convenir con la CNA Chile la incorporación de otras áreas adicionales<sup>56</sup>. Se recomienda reservar la inclusión de áreas adicionales sólo a aquellos casos en que éstas se encuentren directa y estrechamente vinculadas a la identidad de la institución.

El proceso de acreditación institucional contempla que cada institución desarrolle un detenido análisis de las políticas y mecanismos de aseguramiento de la calidad vinculados a las áreas contempladas en el proceso, examinando rigurosamente su existencia y aplicación sistemática, así como los resultados observados, de acuerdo a los propósitos que haya definido en sus principales líneas de acción. Este proceso de evaluación interna tiene orientaciones particulares y requisitos mínimos que se indican más adelante.

Para la evaluación es preciso contemplar un conjunto de elementos.

- Evaluación interna. El proceso se inicia con una evaluación interna, referida al análisis de las políticas y mecanismos institucionales destinados a asegurar la calidad de la gestión institucional y la docencia de pregrado, así como de cualquier área adicional que la institución haya decidido incorporar. Igualmente debe contemplar el análisis de los resultados de la aplicación de dichas políticas y mecanismos. Esta guía establece el marco metodológico para el desarrollo del proceso de evaluación interna.
- Evaluación externa. Sobre la base del informe que sintetiza los resultados de la evaluación interna, un equipo de evaluadores externos visitan la institución y efectúan una auditoría académica<sup>57</sup>, destinada a determinar si la institución

---

<sup>55</sup> Ley N°20129, Artículo N° 17.

<sup>56</sup> Comisión Nacional de Acreditación (2008). Guía para la evaluación interna acreditación institucional. Pág. 6

<sup>57</sup> Comisión Nacional de Acreditación (2008). Guía para la evaluación interna acreditación institucional. Pág. 7

cuenta con políticas y mecanismos de autorregulación apropiados, y si el funcionamiento de éstos permite asegurar su calidad en las áreas definidas. La Guía para la Evaluación Externa para la Acreditación Institucional establece las normas y procedimientos que rigen dicha etapa de la evaluación.

- Decisión de acreditación. El proceso termina con un pronunciamiento por parte de la Comisión Nacional de Acreditación, que se refiere al juicio de dicho organismo respecto de la existencia formal y la aplicación eficaz de las políticas y mecanismos institucionales de aseguramiento de la calidad de sus principales funciones.

#### **2.7.4 Misión**

Corresponde a la Comisión Nacional de Acreditación verificar y promover la calidad de la educación superior mediante:

La acreditación institucional de las universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica autónomos.

El pronunciamiento acerca de las solicitudes de autorización que le presenten las agencias encargadas de la acreditación de carreras y programas de pregrado, programas de magíster y programas de especialidad en el área de la salud, y súper vigilar su funcionamiento.

El pronunciamiento sobre la acreditación de los programas de postgrado de las universidades autónomas, en el caso previsto en el artículo 46 de la Ley 20.129.

El pronunciamiento sobre la acreditación de los programas de pregrado de las instituciones autónomas, en el caso previsto en el artículo 31 de la Ley 20.129.

El mantenimiento de sistemas de información pública que contengan las decisiones relevantes relativas a los procesos de acreditación y autorización a su cargo.

Respuestas a los requerimientos efectuados por el Ministerio de Educación.

El desarrollo de toda otra actividad necesaria para el cumplimiento de sus funciones.

### **2.7.5 Visión**

Trabajamos para ser un organismo que contribuya eficaz y rigurosamente al desarrollo de la calidad de educación superior chilena, a través de la certificación pública de los procesos y resultados de instituciones y sus programas y de la promoción de la cultura del mejoramiento continuo, reconocido nacional e internacionalmente por la excelencia y transparencia del servicio que presta a la sociedad.

# **CAPITULO 3**

### **3. MARCO METODOLOGICO**

#### **3.1 Tipos de Investigación**

##### **3.1.1 Investigación Cualitativa**

La investigación cualitativa es un acercamiento que permite describir las experiencias de la vida y darles significado. Su objetivo es ver los acontecimientos, acciones, normas, valores, etc. desde la perspectiva de la persona que está siendo estudiada, por tanto, hay que tomar la perspectiva del sujeto. Es útil para entender las experiencias humanas como sentir dolor, sentirse curado, la impotencia o el confort (Grijalva 2012)<sup>58</sup>.

En la investigación cualitativa, se hace la distinción entre los significados impuestos por el investigador y los generados por los investigados, teniendo especial importancia las percepciones, motivaciones y demás, de los propios sujetos de análisis, que se convierten en las bases de las conclusiones analíticas (Grijalva 2012).

La investigación cualitativa debería ser considerada y aplicada como una parte integral de los proyectos de intervención en la cual tanto investigador como investigado, participan como parte del proceso, considerando útiles las técnicas y métodos que son empleados por antropólogos, sociólogos y psicólogos en sus trabajos de campo y análisis profesional (Bautista, 2011)<sup>59</sup>.

Esta investigación, tiene un carácter cualitativo desde un punto de vista experiencial, de esta manera se le da significado al estudiante como actor principal en la tarea de evaluar a la institución educativa en este caso la Carrera de Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa. La idea de evaluar su sentir, con respecto a la satisfacción, durante el proceso formativo, realza la importancia del análisis y la interpretación de su opinión, que se podrán estudiar con la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de información.

---

<sup>58</sup> Grijalva Calero, Oscar (2012). Investigación Cualitativa. Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Psicológicas, Maestría en Neuropsicología clínica y rehabilitación neuropsicológica.

<sup>59</sup> Bautista C., N. Patricia (2011) – Proceso de la investigación cualitativa. Epistemología, metodología y aplicaciones. Editorial Manual Moderno. Bogotá.

Dankhe<sup>60</sup> clasifica los tipos de investigación en exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos o experimentales. Esta clasificación es muy importante, debido a que según el tipo de estudio de que se trate, varía la estrategia de investigación. El diseño, los datos que se recolectan, la manera de obtenerlos, el muestreo y otros componentes del proceso de investigación son distintos para estudios exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos. En la práctica, cualquier estudio puede incluir elementos de más de una de estas cuatro clases de investigación.

Los estudios Exploratorios sirven para “preparar el terreno” y ordinariamente anteceden a los tres tipos de investigación. Los estudios Descriptivos por lo general, fundamentan las investigaciones correlacionales, las cuales a su vez nos proporcionan información para llevar a cabo estudios explicativos que generan un sentido de entendimiento y son altamente estructurados.

Las investigaciones que se están realizando en un campo de conocimiento específico pueden incluir los tipos de estudio en las distintas etapas de desarrollo. “Una investigación puede iniciarse como exploratoria, después descriptiva y correlacional, y terminar como explicativa” (Hernández, 1998)<sup>61</sup>.

### **3.1.2 Investigación Exploratoria**

Se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un problema o un tema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado anteriormente. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema. Los estudios exploratorios sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos. Obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas de comportamiento humano, investigar conceptos y variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir informaciones verificables. Los estudios exploratorios pocas veces constituyen un fin en sí mismos, “por lo general determinan tendencias, identifican relaciones

---

<sup>60</sup> Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, Pilar (1998). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill. Colombia, Colombia, Pág. 58.

<sup>61</sup> Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, Pilar (1998). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill. Colombia, Colombia

potenciales entre variables y establecen el tono de investigaciones posteriores más rigurosas”, según Dankhe (Hernández, 1998).

De igual forma, la investigación exploratoria se caracteriza por ser más flexible en su metodología en comparación con los estudios descriptivos y explicativos, son más amplios y dispersos que estos otro dos tipos. “Así mismo, implica un mayor riesgo y requieren de gran paciencia, serenidad y receptividad por parte del investigador” (Hernández, 1998).

### **3.1.3 Descriptivos**

Muy frecuentemente el propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Estos es, decir como es y se manifiesta un determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente.

### **3.1.4 Correlacionales**

Este tipo de estudios tiene por objeto medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables. Los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretenden verificar si están o no relacionadas en los mismos sujetos, para después analizar su relación.

### **3.1.5 Explicativos**

Los estudios explicativos van mas allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos. Están dirigidos a responder las causas de los eventos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por que ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da



este, o porque dos o más variables están relacionadas. Este tipo de investigación es más estructurado que las demás clases de estudio y de hecho implican los propósitos de ellas, además de que proporcionan un estudio de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia<sup>62</sup>.

Por su parte según Santesmases<sup>63</sup> se pueden encontrar dos enfoques para una investigación, investigación cualitativa e investigación cuantitativa.

La primera investigación, se refiere a estudios que para obtener los datos se utilizan formularios poco estructurados y flexibles, con preguntas abiertas y entrevistas de larga duración. Aquí no se persigue la cuantificación de las respuestas, si no obtener ideas y una mejor comprensión del fenómeno a investigar. Se utilizan fundamentalmente técnicas psicológicas: entrevistas en profundidad, reuniones de grupo, técnicas proyectivas, de asociación, frases incompletas, etc.

El segundo tipo de investigación se basa en grandes muestras representativas de la población. Para obtener los datos, se emplean generalmente formularios estructurados que contienen preguntas cerradas con todas las alternativas de respuestas contempladas. Para analizar los datos se utilizan técnicas estadísticas como distribuciones de frecuencias, tabulaciones cruzadas, etc.

### **3.1.6 Diseño Transeccional**

Los diseños de investigación transeccional o transversal *recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. Por ejemplo, investigar el número de empleados, desempleados y subempleados en una ciudad en cierto momento. O bien, determinar el nivel de escolaridad de los trabajadores de un sindicato —en un punto en el tiempo—. O tal vez, analizar la relación entre la autoestima y el temor de logro en un grupo de atletas de pista (en determinado momento). O bien, analizar si hay diferencias en contenido de sexo entre tres telenovelas que están exhibiéndose simultáneamente.*

---

<sup>62</sup> Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, Pilar (1998). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill. Colombia, Colombia, Pág. 69.

<sup>63</sup> Santesmases Miguel (1996), “Terminología de Marketing Diccionario/Base de datos”, Editorial Piramide Madrid. Pág. 333.

*Pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores.* Por ejemplo, medir los niveles de aprovechamiento de grupos de primero, segundo y tercer año de instrucción básica o primaria. O tal vez medir la relación entre la autoestima y el temor de logro en atletas de deportes acuáticos, de raqueta y de pista. Pero siempre, la recolección de los datos es en un único momento<sup>64</sup>

### **3.1.7 Diseño elegido**

Debido a la ausencia de instrumentos que permitan evaluar el grado de la satisfacción con respecto a la formación institucional recibida en el ámbito de la educación superior, el diseño utilizado es del tipo exploratorio, ya que, permite tener una mayor flexibilidad en cuanto a la metodología a utilizar y además brinda un acercamiento del tema de investigación en donde se facilita el identificar información relevante para el estudio en cuestión.

## **3.2 Fases de la Investigación**

Para poder comprender la presente investigación debemos reconocer tres fases o etapas que caracterizan el trabajo realizado, estas son las siguientes:

### **3.2.1 Primera Fase**

La primera fase corresponde a la recopilación de la información relevante referido de los instrumentos existentes a nivel de educación superior para evaluar el grado de satisfacción con la formación recibida tanto a nivel institucional de la UCSH como de los instrumentos existentes en el resto de las universidades públicas o privadas de nuestro país, también esta recopilación de información contempla a las fuentes de tipo secundaria entre las cuales destacan la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), El Instituto Nacional de Estadística (INE) y Consejo Nacional de Educación (CNED), tras la revisión teórica documentada se seleccionaron distintas

---

<sup>64</sup> Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, Pilar (1997). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill. Colombia, Colombia, Pág. 248.

categorías relevantes en la evaluación del grado de satisfacción respecto de la prestación de un determinado servicio Educativo. Se diseña una encuesta de satisfacción que incluye las categorías levantadas a priori, con el objetivo de establecer el grado de satisfacción con la formación recibida, además se construye dos tipos de entrevista, una grupal (Focus Group) con la intención de averiguar qué elementos son pertinentes para los estudiantes y egresados, y los cuales caracterizan el grado de satisfacción con la formación recibida, y una de tipo personal (Entrevista en profundidad), en donde el entrevistado hace alusión a la noción que tiene sobre cada categoría levantada a priori y la relevancia de cada una de ellas. Cada uno de los instrumentos anteriormente mencionados se encuentra debidamente validado por el juicio de expertos competentes en el área de estudio desarrollado.

### **3.2.2 Segunda Fase**

Se aplica la encuesta de satisfacción que contiene las categorías levantadas a priori, posterior a esto se desarrollan dos tipos de entrevista, de tipos grupal y personal, donde las fuentes de información primaria, es decir, los estudiantes de cuatro cohortes diferentes evalúan las categorías vivenciadas tras realizar la encuesta. Luego, se someten a un análisis las respuestas de los estudiantes, en donde se establece la pertinencia de las categorías levantadas a priori. En esta etapa se pretende establecer de manera cualitativa la significancia de las categorías en torno a evaluar el grado de satisfacción con respecto a la formación recibida en la carrera de pedagogía en matemáticas en la UCSH.

### **3.2.3 Tercera Fase**

Tras las conclusiones alcanzadas en la etapa anterior, se diseña una nueva propuesta para evaluar el grado de satisfacción con la formación recibida en la carrera de Pedagogía en Matemática en Informática Educativa en la UCSH.

### **3.3 Población y Muestra**

#### **3.3.1 Población**

La población de nuestro estudio esta constituidas por 144 estudiantes que se encuentran realizando estudios de Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa en la Universidad Católica Silva Henríquez el año 2014 además de aquellos estudiantes que ya han egresado de la carrera en los últimos 3 años.

#### **4.3.2 Muestra**

La encuesta que fue construida a partir de categorías levantadas a priori fue contestada por 86 personas, de todos los niveles y egresados, del Focus Group participaron 4 personas, dos estudiantes del nivel 800, un estudiante del nivel 1000 y un egresado, y por último, a 4 personas se les realizo la entrevista en profundidad siendo los mismos a los cuales se les aplico el Focus Group, todos ellos estudiantes de la carrera de Pedagogía en Matemática en Informática Educativa en la UCSH durante el año 2014 y egresados en los últimos 3 años de la misma, quienes colaboraron de forma voluntaria en la aplicación de los distintos instrumentos de recolección de información.

### **3.4 Fuentes de información**

Después de identificar los objetivos, se procede a obtener los datos necesarios para llevar a cabo el estudio esto supone identificar las fuentes de información y, en el caso de tratarse de datos primarios determinar las formas por las cuales se van a obtener tales datos, diseñar el cuestionario y el modo en que este se va a administrar, así como seleccionar, en base a la convivencia, la muestra de la que se obtendrán los datos a estudiar.

Si los datos ya están disponibles, es decir, existen estadísticas o datos obtenidos en anteriores estudios que sirven para el propósito de la investigación, se trata entonces de datos secundarios. Datos primarios, en cambio, son aquellos que se obtienen de modo específico para la investigación a efectuar. El propósito por tanto y

no la naturaleza de los datos, es lo que lo define como primarios o secundarios, según Santesmases.

#### **3.4.1 Fuente de información Primaria**

Los datos que se reúnen en esta etapa son recolectados con el único fin de atender a los objetivos de estudio. En virtud de ello esta fuente estuvo constituida por estudiantes y egresados de la carrera de Pedagogía en Matemática e Informática Educativa en la UCSH.

#### **3.4.2 Fuente de información Secundaria**

Esta información se encuentra en distintos medios, en algunos casos pudimos recopilar información de internet, más específicamente, en la página de la UCSH, allí se define el perfil del estudiante que se desea formar, otras fuentes fueron los folletos que promocionan la carrera de Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa, también pudimos contar con el Modelo de formación de la UCSH 2014, El Proyecto institucional UCSH, Plan de desarrollo estratégico UCSH 2012-2020, los informes de acreditación de la carrera de Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa de los años 2006 y 2009, además de antecedentes de la carrera Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa que fueron entregados por personal administrativos de la carrera. También recurrimos entidades gubernamentales tales como la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), El Instituto Nacional de Estadística (INE) y Consejo Nacional de Educación (CNED).

### **3.5 Técnicas e Instrumentos de recolección de información**

Encuesta de satisfacción: La encuesta de satisfacción está formada por cinco criterios diseñados por categorías levantadas a priori, Infraestructura y Servicios, Administración de la carrera, Planta docente, Plan de estudios y Prácticas profesionales, estas fueron construidas a partir de la recolección de información teórico documentada, que a su vez sirvió como sustento para construir la encuesta con los indicadores que definen a cada categoría. Este instrumento sirve para formar un perfil con una significación porcentual de los estudiantes conforme a su satisfacción

recibida en la carrera de Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa en la UCSH. Además los encuestados, de forma voluntaria, pueden plasmar en la encuesta algún tipo de observación.

**Entrevista en profundidad:** Al igual que las sesiones de grupo, las entrevistas profundas son una forma no estructurada e indirecta de obtener información, pero a diferencia de las sesiones de grupo, las entrevistas profundas se realizan con una sola persona. Este tipo de técnica en la investigación puede tener una duración de 30min. hasta más de una hora, dependiendo del tema y la dinámica de entrevista. Para ello se requiere la habilidad de un entrevistador que provoque un ambiente de confianza con el entrevistado a fin de que hable con libertad de sus actitudes, creencias, sentimientos y emociones. Dentro de una entrevista profunda es posible combinar técnicas proyectivas a fin de profundizar en algún tema o de obtener respuestas que muchas veces el entrevistado no está dispuesto en forma racional y espontánea a proporcionar (Chávez, 2011)<sup>65</sup>. Esta técnica fue utilizada para entrevistar a los estudiantes de las diferentes cohortes que realizaron la encuesta de satisfacción, con el fin de poder indagar, si los estudiantes y egresados de la Carrera de Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa destacaban como aspectos relevantes para caracterizar su satisfacción con la formación recibida, alguna de las cinco categorías levantadas a priori.

**Grupo Focal:** Un grupo de personas que han sido seleccionadas y convocadas por un investigador con el propósito de discutir y comentar, desde su punto de vista, el tópico o tema propuesto por el investigador (Powell, 1996)<sup>66</sup>. También es considerado como un tipo de entrevista grupal, ya que requiere entrevistar a un número de personas a la misma vez, sin embargo, el grupo focal se centra en el análisis de la interacción de los participantes dentro del grupo y sus reacciones al tema propuesto por el investigador (Morgan, 1997)<sup>67</sup>. Esta técnica se utilizó para entrevistar a los estudiantes de las distintas cohortes de la carrera de Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa en la UCSH, este instrumento permite identificar si es que la visión que ellos tienen sobre las categorías levantadas a priori son las mismas que proponen la investigación.

---

<sup>65</sup> Chávez P. Fabián. (2011, 01) Investigación de Mercado. Técnicas proyectivas dentro de la Investigación Cualitativa.

<sup>66</sup> Powell R.A. and Single H.M. Focus Group in mental health research: enhancing the validity of user and provider questionnaires, *International Journal of Social Psychology*.

<sup>67</sup> Morgan, David L. (1997). *Focus group as qualitative research*. Newbury Park, CA: Sage.

El focus group y la entrevista en profundidad son los recursos técnicos fundamentales de la investigación cualitativa y se utilizan de manera complementaria en un mix metodológico (estudios documentales, técnicas cualitativas y técnicas cuantitativas). Estas herramientas son una oportunidad para descubrir cosas, para tener la mente abierta a sorpresas, para que la empresa se enriquezca con la aportación de nuevas ideas y formas de pensar diferentes e imprevisibles (Abellán. 2013)<sup>68</sup>.

### **3.6 Criterios de clasificación de información**

Los criterios de clasificación de la información se dividen en cuatro Secciones dentro de los cuales se analiza la información recogida por las distintas técnicas de recolección de información.

En la Sección A, se reúne la información recogida por la encuesta en forma porcentual, se hacen una análisis por categoría de cuál fue el nivel de satisfacción e insatisfacción de los encuestados.

La Sección B, se analizan aquellas observaciones realizadas en las encuestas y se establece una relación entre las definiciones formales de cada categoría y la noción que los entrevistados tienen de cada una de ellas, se concluye haciendo un análisis con la información obtenida.

La Sección C, en esta se transcriben todas las textualidades realizadas por los participantes del Focus Group, analizándolas pregunta a pregunta. Cabe destacar que al momento de aplicar el Focus Group los estudiantes no conocían las categorías levantadas a priori.

En la cuarta y última sección, la Sección D, se analizan según el enfoque cualitativo, las demás preguntas realizadas a los entrevistados que fueron partícipes de la entrevista en profundidad.

---

<sup>68</sup> Abellán N. Laura. (2013) *La investigación cualitativa: El focus group y la entrevista en profundidad*. Universidad Católica San Antonio de Murcia UCAM. Albacete.

# **CAPITULO 4**



## **4. ANÁLISIS CUALITATIVO**

### **4.1 Descripción**

El siguiente apartado muestra los resultados obtenidos del análisis cualitativo de los focus group y las entrevistas.

El análisis se realizará en base a las Categorías levantadas a priori, caracterizando el grado de satisfacción de la muestra en cada una de ellas. Luego, con la información recopilada en los focus group, se rescataran ciertas textualidades para su posterior análisis. Del mismo modo se realizará un análisis de las respuestas obtenidas en las entrevistas a profundidad, de esta forma podremos evidenciar si los estudiantes y egresados caracterizan su satisfacción en base a las categorías propuestas. Con la información ya mencionada se procederá a construir una nueva encuesta que considere la información recopilada en el Focus Group y las entrevistas en profundidad.

La primera Categoría hace referencia a la Infraestructura y Servicios que ofrece la Universidad a sus estudiantes.

La segunda Categoría se relaciona con la Administración de la Carrera y todos aquellos procesos que aseguran el normal funcionamiento de los servicios prestados.

La tercera Categoría, Planta Docente, se refiere a los académicos responsables de impartir los conocimientos necesarios para la formación.

La cuarta Categoría se refiere a los Planes de Estudios, esos hacen alusión a las actividades curriculares y el saber disciplinario.

La quinta y última Categoría, Practicas Profesionales, hace referencia al momento en el cual se consolidan y ponen en práctica los aprendizajes adquiridos en la formación inicial.

Los instrumentos de recolección de información fueron, en primer lugar, una encuesta realizada a una muestra de 86 estudiantes de la carrera de Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa de distintas cohortes. En seguida, se realizaron focus group con la intención de recopilar información sobre la opinión y percepción

de los estudiantes y egresados de la carrera, a los cuales, también se les aplicó una entrevista en profundidad.

Focus Group.- Se aplicó uno. A cuatro estudiantes, tres de ellos en formación y un egresado de la carrera de Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa. Se codificaron de la siguiente:

Estudiantes en Formación: F1, F2 y F3

Estudiante Egresado: F4

Entrevista en profundidad.- Se aplicaron cuatro y se codificaron de la siguiente manera:

Estudiantes en formación: E1, E2 y E3.

Estudiante Egresado: E4

#### **4.2 SECCION A: ANALISIS PORCENTUAL DEL NIVEL DE ESTRATIFICACION DE LOS ENCUESTADOS POR CATEGORIAS**

**Objetivo: Establecer el porcentaje de satisfacción de los encuestados con respecto a cada categoría establecida a priori.**

➤ Categoría 1: Infraestructura y Servicios

Definición

Se entiende por infraestructura a todas aquellas construcciones, equipamientos y materiales de estudio destinados a apoyar y complementar el proceso de enseñanza y por Servicios Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.

Categoría 1: Infraestructura y Servicios	%
Insatisfecho	26
Ni Satisfecho ni Insatisfecho	25
Satisfecho	49

En la encuesta realizada con las categorías levantadas a priori se evidencia un porcentaje cercano a la mitad de los encuestados que indica la satisfacción respecto a la categoría de Infraestructura y Servicios.

➤ Categoría 2: Administración de la carrera

Definición

Es el ordenamiento y organización que pretende garantizar el buen funcionamiento de los servicios prestados por la institución.

Categoría 2: Administración de la Carrera	%
Insatisfecho	12
Ni Satisfecho ni Insatisfecho	27
Satisfecho	61

En la encuesta realizada con las categorías levantadas a priori se evidencia un porcentaje mayor a la mitad de los encuestados que indica la satisfacción respecto a la categoría de Administración de la carrera, el porcentaje de insatisfacción, es un tanto mayor al 10% de los encuestados.

➤ Categoría 3: Planta Docente

Definición

Todos los profesionales que llevan a cabo los procesos de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes de la carrera.

Categoría 3: Planta Docente	%
Insatisfecho	10
Ni Satisfecho ni Insatisfecho	29
Satisfecho	61

En la encuesta realizada con las categorías levantadas a priori se evidencia un porcentaje mayor a la mitad de los encuestados que indica la satisfacción respecto a la categoría de Planta Docente, el porcentaje de insatisfacción, es equivalente al 10% de los encuestados.

➤ Categoría 4: Plan de Estudios

Definición

Organización de cada nivel académico. En estos se consignan las actividades curriculares que los estudiantes deben cursar y el tiempo mínimo semanal que se les dedica.

Categoría 4: Planes de Estudios	%
Insatisfecho	10
Ni Satisfecho ni Insatisfecho	31
Satisfecho	59

En la encuesta realizada con las categorías levantadas a priori se evidencia un porcentaje mayor a la mitad de los encuestados que indica la satisfacción respecto a la categoría de Planes de Estudio, el porcentaje de insatisfacción, es equivalente al 10% de los encuestados.

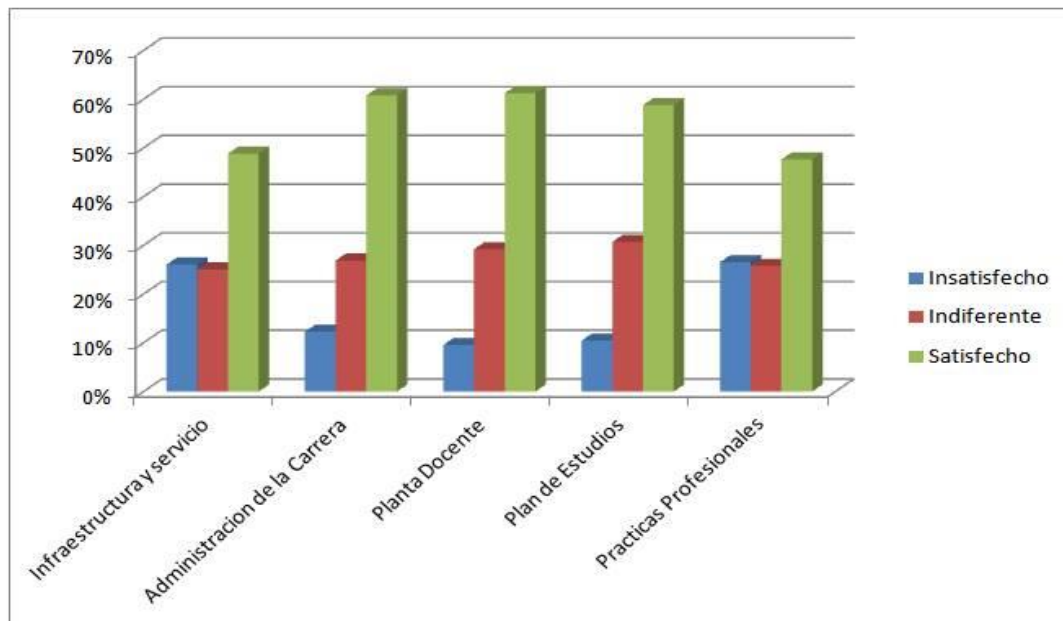
➤ Categoría 5: Practica Profesional

Definición

Proceso mediante el cual los alumnos y alumnas formalizan las habilidades y conocimientos adquiridos durante su formación profesional, entendiendo como un período que posibilita validar, en un contexto laboral, los aprendizajes obtenidos en la etapa formativa.

Categoría 5: Practicas Profesional	%
Insatisfecho	27
Ni Satisfecho ni Insatisfecho	26
Satisfecho	48

En la encuesta realizada con las categorías levantadas a priori se evidencia un porcentaje cercano a la mitad de los encuestados que indica la satisfacción respecto a la categoría de Práctica Profesional.



Al pedirle a los entrevistados ordenar de mayor a menor conforme a su relevancia que categoría es más acertada para medir el nivel de satisfacción con la formación recibida, siendo aquellas: Infraestructura y Servicios, Administración de la Carrera, Planta Docente, Plan de Estudios y Prácticas Profesionales, podemos observar cual de aquellas tiene más relevancia y cual tiene menos relevancia, siendo aquellas:

Entrevistado	Más relevante	Menos Relevante
E1	Administración de la Carrera	Infraestructura
E2	Práctica Profesional	Infraestructura
E3	Plan de Estudios	Infraestructura
E4	Práctica Profesional	Infraestructura
E5	Administración de la Carrera	Práctica Profesional
E6	Práctica Profesional	Infraestructura
E7	Planta Docente	Infraestructura
E8	Planta Docente	Administración de la Carrera

Con la información ordenada podemos ver que entre las categorías que los entrevistados mencionan como más relevante en orden de preferencia son Prácticas Profesionales, luego Administración de la Carrera y Planta Docente, y por último los Planes de Estudios. Las opiniones se dispersan respecto a la categoría más relevante en su formación, mientras que al ordenar por preferencia la categoría a la cual le otorgan menor relevancia, la mayoría de los entrevistados menciona que esta es la Infraestructura.

#### **4.3 SECCION B: ANALISIS DE LAS ENCUESTAS Y ENTREVISTAS**

**Objetivo: Identificar y analizar aquellas observaciones hechas por los encuestados de manera libre, de modo que sirvan de orientaciones para proponer sugerencias de mejoramiento. Establecer si existe una relación entre las definiciones formales de cada categoría y la concepción que los entrevistados tienen de cada una de ellas.**

➤ Categoría 1: Infraestructura y Servicios

Observaciones de la encuesta

*“Sería ideal que la universidad fuera más grande, con más espacios de recreación, además deberían mejorar la biblioteca, es la peor de todo Chile”*

*“Faltan áreas verdes”*

*“Creo que lo peor de la universidad es la biblioteca, y deberían invertir ahí...”*

En las textualidades se evidencia la insatisfacción con respecto a dos indicadores, el indicador “Las instalaciones de la Biblioteca, los fondos bibliográficos y los préstamos interbibliotecarios” y el indicador “Los lugares de esparcimiento que hay en la universidad”.

De la primera y tercera textualidad, se aprecia que la noción de infraestructura y servicio que poseen los estudiantes se relaciona con espacios de recreación o áreas verdes. Además se manifiesta la inconformidad respecto del servicio de biblioteca.

Entrevista

Al pedir a los encuestados definir la categoría Infraestructura y Servicios aparecen las siguientes textualidades.

*“Todos los bienes inmuebles de la universidad y las prestaciones que en ellos se entregan.” (E1)*

*“Corresponde a todas las instalaciones físicas (la infraestructura) y espacios dispuestos para los “clientes” o personas en algún lugar. Los servicios son las atenciones, representan el: lo que podemos hacer por usted y para usted”. (E2)*

*“Infraestructura son todos los elementos físicos que componen y están a disposición en una universidad para con los estudiantes y los servicios son las prestaciones que tiene la universidad para con los mismo”. (E3)*

*“Infraestructura son todas las dependencias o bienes raíces, las cuales pertenecen a un cierto proveedor o dueño, servicio son prestaciones necesarias para un cierto público”.(E5)*

*“Salones, Sala de clases, laboratorios, cocinas, casinos, bibliotecas, baños, departamentos, atención al estudiante, eso”. (E4)*

En cada una de las textualidades se observa una distinción entre el concepto de infraestructura y servicios, además las noción del estudiante respecto de la infraestructura y servicio, se asemejan bastantes a la definición formal propuesta por la categoría a priori.

En la textualidad E2 y E3 se aprecia una noción que se relaciona con un espacio físico determinado y los elementos que los componen.

En la textualidad E1 y E4 se observa una definición en la cual se utiliza una terminología formal, se alude a bien inmueble y a un bien raíz.

En las textualidades E1, E3 y E4 se observa que los estudiantes relacionan la categoría de servicio con una determinada prestación que realiza la universidad. En la segunda textualidad se relaciona con una determina atención.

**Contraste entre las observaciones de la encuesta y las preguntas de la entrevista**

En las definiciones que se observan en la entrevista, se aprecia una noción de infraestructura y servicio semejante a la definición de la categoría levanta a priori, en las cuales se destaca a la infraestructura como los espacios que dispone la universidad y a los servicios como las prestaciones que esta proporciona; sin embargo, en las observaciones de la encuesta se limitan a destacar un determinado espacio y servicio, aquellos que les resultan inconformes, las áreas verdes en el caso de la infraestructura y la biblioteca en el caso del servicio.

### Categoría 2: Administración de la Carrera

#### Observaciones de la Encuesta

Ningún encuestado efectuó observaciones en la encuesta con respecto a la administración de la carrera.

#### Entrevista en profundidad

Al pedir a los encuestados definir la categoría Administración de la Carrera aparecen las siguientes textualidades.

***“La administración de una carrera es un grupo de personas, la cual su finalidad es velar por el bienestar de la carrera y encargarse de que la carrera surja, y perdure por el tiempo”. (E1)***

***“La o las personas que se encargan de gestionar y articular los distintos ámbitos o áreas dentro de una carrera”. (E2)***

***“Es como se organiza la carrera”.(E3)***

***“Corresponde a las acciones, actividades, organizaciones y gestiones de mejora, actualización y ejecución de la carrera. El área que se encarga del normal funcionamiento de las partes que conforman la carrera”.(E5)***

***“Los departamentos de educación”. (E4)***

En las textualidad E1 y E2 se distingue una percepción que relaciona la administración de la carrera con determinadas personas que cumplen una labor en la carrera, en cambio en la textualidad E3 y E4 se relaciona con la organización de la carrera, la quinta se diferencia de las anteriores atribuyéndola a los departamentos de educación.



### Categoría 3: Planta Docente

#### Observaciones de la Encuesta

*“El Ítem 3 el grado de satisfacción varía mucho de profesor a profesor”*

*“La evaluación a la planta docente es muy general, ya que no permite evaluar docente por docente”.*

*“Me parece muy generalizado el ítem correspondiente a la planta profesoral (los profesores distan mucho entre sí)”.*

*“Me parece que los reactivos están bien, pero el ítem 3 Planta docente, es muy general la evaluación, dado que hay profesores muy buenos, pero otros que no lo son, entonces me hubiera gustado evaluar a profesores específicos más que a la planta completa”.*

*“A pesar de la encuesta al evaluar la planta docente y pensar y elegir una alternativa; hay profesores muy deficientes y otros muy eficientes, creo que no pude contestar totalmente bien dado a la gran diferencia entre uno y otro”.*

En las textualidades 2, 3 y 4 se observa un cuestionamiento al instrumento utilizado se indica que es “muy general”. Además se solicita la posibilidad de evaluar de manera individual a la planta docente, en las textualidades 3, 4 y 5 se observa una diferenciación entre docentes.

#### Entrevista en profundidad

Al pedir a los encuestados definir la categoría Planta Docente aparecen las siguientes textualidades.

*“Son aquellos docentes que tienen horas definidas, no son adjuntos”.(E1)*

*“Una cantidad de docentes que pertenecen a una planta o a una carrera en específica, por ende realizan clases en esa carrera, pero también pueden ser prestados para hacer clases en otras carreras. Según necesidades de la universidad”.(E2)*

*“Conjunto de profesores que forman parte de una unidad o escuela”.(E3)*

***“Conjunto de profesores “fijos” los cuales son la base que sustenta las clases impartidas por la carrera y las tramitaciones de la misma siendo miembros activos de la co-administración”.(E5)***

***“Los académicos a cargo de realizar las clases, digo los profesionales, porque también hay psicólogos psicopedagogos, etc”.(E4)***

En la textualidad 3 y 4 se aprecia una definición de planta docente que se vincula a un conjunto de profesores. En la quinta textualidad también se hace una distinción considerando un aspecto más amplio el cual también incluye a los profesionales de diversa índole.

Las textualidades evidencian una noción coherente respecto de la definición formal establecida para la categoría de Planta Docente.

#### **Contraste entre las observaciones de la encuesta y las preguntas de la entrevista**

Tanto en las observaciones de la encuesta como en la entrevista en profundidad se observa que la categoría de planta docente suscita una idea de conjunto el cual está conformado por profesores, se percibe a partir de las observaciones de la encuesta la necesidad de evaluar de modo individual la satisfacción con la planta docente.

#### Categoría 4: Planes de Estudios

Observaciones de la Encuesta

***“Están contruidos para satisfacer el marco para la buena enseñanza y no para satisfacer las necesidades de nuestros estudiantes. Los contenidos abordados distan de los contenidos que realmente se estudian en la escuela”.***

En la textualidad se aprecia una crítica hacia planes de estudio.

Entrevista en profundidad

Al pedir a los encuestados definir la categoría Planes de estudios aparecen las siguientes textualidades.

***“Corresponde a todas las asignaturas a cursar, la malla curricular y actividades obligatorias junto a sus respectivos horarios y tiempos de ejecución.”(E1)***

***“Malla curricular”(E2)***

*“Es la malla curricular que estructura la formación “académica” de los futuros profesionales.”(E3)*

*“Toda aquella asignatura que se deben cursar a lo largo de la carrera”(E4)*

En las textualidades 1, 2 y 3 se observa que los estudiantes asocian los planes de estudios a la malla curricular, además, las textualidades 1 y 4 hacen mención a las asignaturas que corresponden o se deben cursar.

En las textualidades se evidencian una noción coherente respecto de la definición formal establecida para la categoría de Plan de Estudios.

### **Contraste entre las observaciones de la encuesta y las preguntas de la entrevista**

No se percibe semejanza entre la observación de la encuesta y la noción que los estudiantes poseen referente a los planes de estudio

### Categoría 5: Práctica Profesional

Observaciones de la Encuesta

*“Las practicas debieran ser más tempranas, para al futuro no tener profesores frustrados.”*

*“Claramente las prácticas profesionales son un punto a revisar, ya que considerar que la práctica en el último año forma un buen profesor y complementa su quehacer como docente nos deja bastante lejos de poder conocer el funcionamiento escolar, laboral o técnico”.*

De la textualidad 1 se infiere que el estudiante atribuye la frustración del profesor a no tener la posibilidad de realizar las practicas al comienzo del plan de estudio. De la textualidad 2 se infiere que la formación de un “buen profesor” se ve influenciada por tener la práctica profesional en el último año.

Entrevista en profundidad

Al pedir a los encuestados definir la categoría Prácticas Profesionales aparecen las siguientes textualidades.

*“Corresponde a las primeras experiencias de ejecución de lo aprendido teóricamente, a modo de testear el ambiente laboral y acercarse a la realidad de la profesión.”(E1)*

*“Actividades curriculares en las que se colocan en ejercicio lo anteriormente realizado.”(E2)*

*“Como lo dice, es la práctica de todos los supuestos aprendizajes adquiridos por los estudiantes de pedagogía en este caso.”(E3)*

*“Es la instancia en la cual el estudiante se acerca al mundo real. Jajaja”(E4)*

En la textualidad 1 y 4 se observa que la noción de práctica profesional implica un acercarse a la realidad profesional, además en las textualidades 1, 2 y 3 se aprecia que es donde se pone en práctica lo que se ha aprendido o aquello que se ha realizado con anterioridad.

Las textualidades evidencian una noción coherente respecto de la definición formal establecida para la categoría levantada a priori de Práctica Profesional.

#### **Contraste entre las observaciones de la encuesta y las preguntas de la entrevista**

En las observaciones se evidencia un foco centrado en la formación del profesor, y las entrevistas el foco es el estudiante como sujeto que pone a prueba sus saberes y conocimientos.

#### **4.4 SECCION C: ANALISIS DE LOS FOCUS GROUP**

**Objetivo:** Establecer que categorías o elementos definen el nivel de satisfacción con la formación recibida, sin previo conocimiento de las categorías levantadas a priori.

1.- ¿Se encuentra usted satisfecho con la formación recibida en la carrera de Pedagogía en Matemáticas en la UCSH? ¿Por qué?

*“Sí, ...Desde un punto de vista operativo se puede acceder a información de forma fácil o a través de medios conocidos. Desde un punto de vista de académico, es*

*posible y accesible el vínculo con profesores en torno a la solución de dudas en lo relativo a materias. Desde un punto de vista curricular, de coherencia en el desarrollo de las actividades curriculares y del contenido de las mismas...” (F1)*

*“...encuentro un 70 % de satisfecho con la formación recibida en la UCSH. ...considero que hay ramos que son súper pertinente a la formación de pedagogía, por ejemplo los mismo ramos pedagógicos ya que son importantes creo que en cuanto a las asignaturas correspondientes a contenido netamente matemático son suficientes... los profes tiene empatía y simpatía dentro del aula que permiten generar un nexo con él, con respecto a la organización de la carrara, lo que sería la escuela de matemáticas, también considero que es un factor importante en la formación, ya que ahí es donde uno puede hacer sus consultas.*

*...no me considero tan satisfecho, una es respecto a las practicas igual yo creo que es fome que sean solo al final como muy poco, son pocas solo dos, y se hacen al final de proceso formativo, porque suele suceder que uno acumula artos años de teoría, pero llegas a la práctica y quedas en la nada, entonces no alcanzas a corregir cosas que podría haber puesto en práctica antes... con respecto a la formación como plan general de la universidad, considero que hay unos ramos que están como demás ya, yo se que la universidad tiene su visión que es católica y algunos optativos teológicos y éticos, yo creo que deberían estar pero quizás podría ser uno menos y quizás podrían agregar otro tipo ...ramos que son fundamentales que al final va a transmitir en enseñanza media son super expres y son como tomado poco en cuenta en la formación, lo que uno enseña en el colegio es geometría 1 y 2, algebra 1 y 2, los demás si viene cierto son fundamentales porque nos permiten dar una proyección más allá de los que es pregrado, yo creo que es necesario ahondar más en esos contenidos... (F2)*

*“La verdad es que si tuviera que definir mi satisfacción en la formación de un 100% diría que el 75% es de satisfacción, porque creo que falta más que usar teoría, la práctica.” (F3)*

*“No, porque con respecto a pedagogía se pasa muy poco, muy poco, con respecto a las practicas tempranas son casi nulas, con respecto a sentirse como profe, uno esta como al margen no participa en el aula entonces eso no te da experiencia, los taller 1 2 3 que tuvimos de pedagogía en la universidad, las asignaturas de plan común no te acercan al aula, solamente te lo muestran por fuera y por afuera tu caxay que se ve todo bonito.*

*Bueno lo correspondiente a lo que sería el conocimiento matemático, a lo que nos enseñaron, no sé si hubiésemos llegado a alguna altura competente con otras universidad, pero con respecto a los conocimientos matemáticos yo creo que se entregó y fue accesible a nosotros, ahora que lo hayamos entendido a la perfección o no es otra cosa porque eso depende de nosotros ósea de cada uno como estudiante. Ósea con lo disciplinar estas satisfecho, ósea no lo disciplinar lo respecto a los contenidos de matemáticas, el saber matemático, yo creo que eso fue bastante bueno, pero no sabría compararlo con otra universidad, por eso no sabría decir que fue excelente.”(F4)*

Se aprecia cierta tendencia a citar a los profesores como aspecto relevante a la hora de mencionar un elemento que permita medir la satisfacción, también se distinguen algunas de las categorías levantadas a priori como los son el plan de estudio, la práctica profesional las que se distinguen con mayor evidencia.

2.- ¿Qué categorías relevantes permiten medir la satisfacción en la carrera de Ped. en Matemática?

*“...son buenos profes, saben de lo que están hablando, son capos, la mayoría están enfocados en enseñarte, y no con una educación bancaria universitaria... te enseñan tratando de contextualizarte de que tú también después vas a enseñar porque vas a ser un profesor de matemática, yo por comentarios de otros amigos en otras universidades, me he dado cuenta que no es tan así en otros lados entonces yo creo que si es importante*

*...hay una buena comunidad y también tiene que ver con los profes porque, de repente los profes son como un punto de unión con los estudiantes y con los profes tu puedes ver un profe Carlitos Gomez, lo vas a ver en el patio le puedes hablar de cualquier cosa y te entabla una conversación y que pucha también es agradable porque la vida universitaria no es la pura carrera y tiene que ver con la formación de uno...” (F2)*

*“Quizás las categorías que pueden ser son, los profesores que imparten cátedras, y la malla curricular que imparten los mismo porque se supone que están relacionadas con la labor profesional.” (F3)*

*“El uso de la informática educativa, es prácticamente nulo, esa área está bastante débil en la carrera, el área de pedagogía de las prácticas y la informática educativa no me satisfacen. Quizás no sean malas pero no me dejaron satisfecho a mí.*

*Referente a lo de las practicas temprana la disponibilidad si se daba en unos casos pero era por trabajo así como de remplazo, ósea ofertas de trabajo que te dan de secretaria...*

*... que nosotros estuviéramos con alumnos de distintas carreras viendo el plan común de pedagogía siento que quizás matemáticas va por otra cosa, la estructuración de la clases, la estructuración de las planificaciones, eso también conlleva de que se vaya a un punto que sea neutro para todas las asignaturas... entonces requiere más ayuda con respecto al profesor de matemática que un plan común de pedagogía.”(F4)*

Se aprecia cierta tendencia a citar a los profesores como aspecto relevante a la hora de mencionar un elemento que permita medir la satisfacción, también se distinguen algunas de las categorías levantadas a priori como los son el plan de estudio, la práctica profesional las que se distinguen con mayor evidencia.

3.- ¿Que categorías relevantes definen la formación recibida en la carrera de Ped. en Matemática en la UCSH? ¿Por qué?

*“La presencia o énfasis que se hace en la pedagogía y no solo en la especialidad. Si se compara la formación entregada en matemática-UCSH con la de otras universidades que imparten pedagogía en matemática, se nota una valoración importante del área pedagógica.” (F1)*

*“...el hecho de que busque una buena pedagogía, entendiendo como buena pedagogía una pedagogía que busque el aprendizajes significativo por parte de los estudiantes, que ponga a los estudiantes en primer lugar, a quien le atribuyes esta responsabilidad de aprendizaje significativo: yo creo que se logra en conjunto va por un interés de la escuela y de los profesores, pero también entre la universidad y administración de ella yo creo que es una buena confabulación entre estos distintos actores para formar.*

*El hecho de crear un estudiante o licenciado potente en el área que sea su materia, o sea alguien que sabe, te forma asumiendo, pretendiendo formar un profe que sabe matemáticas y que sabe enseñar matemáticas.” (F2)*

*“Las prácticas profesionales y la malla curricular.” (F3)*

*“...se enfocaría en el conocimiento y además en el trabajo autónomo, porque con el trabajo autónomo, cada alumno tiene su forma de estudiar y de trabajar, yo creo que eso nos impuso la universidad en todo sentido el trabajo autónomo... yo creo que este podía ser un sello que nos dejó la universidad.” (F4)*

Se distinguen algunas de las categorías levantadas a priori como lo son las prácticas profesionales, el plan de estudio y la administración de la carrera.

4.-Si tuvieras que establecer 4 o más categorías que definan tu formación recibida, ¿Cuáles serían? ¿Por qué?

*“Foco en la pedagogía. Vínculo con el estudiante. Creo que esas son las que se me vienen a la mente, por lo dicho anteriormente.” (F1)*

*“Valores, Competencias, Habilidades, Aptitudes, Ética humana y laboral, Conocimiento, Sociabilización.” (F2)*

*“Malla curricular, profesores aptos para la enseñanza de la matemática y la pedagogía, herramientas importantes para el aprendizaje como una buena biblioteca, buena administración de las prácticas profesionales.” (F3)*

*“Conocimiento matemático, Escasa utilización de software educativo, Lugar para estudiar tranquilamente en la universidad en si Infraestructura.” (F4)*

Se aprecia una tendencia a citar elementos que tienen relación con el plan de estudio y la práctica profesional y la planta docente.

#### **4.5 SECCION D: ANALISIS DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD**

**Objetivo:** Verificar en qué grado las cinco categorías levantadas a priori, siendo conocidas por los entrevistados, son relevantes en el nivel de satisfacción con la formación recibida.

En la entrevista en profundidad se realizan una serie de preguntas con el fin de caracterizar si las categorías establecidas a priori le parecían relevantes para medir su nivel de satisfacción, así como también, se le pregunto si agregarían otra categoría que les pareciera relevante o si quitarían una de aquellas. Las textualidades que surgieron con respecto a su opinión se presentan a continuación con el fin de analizar y validar la relevancia de las aquellas.



¿Las categorías que te presentamos son relevantes para caracterizar tu satisfacción con la formación recibida?

*“Las que de alguna u otra forma ya las había nombrado, sí. Las otras que no había pensado también son importante en algún grado”. (E1)*

*“Si, quizás en mis respuestas se me fue considerar alguna pero como verán son transmutables con la apreciación personal que hice. Son aspectos fundamentales tanto de la carrera como de la universidad en general para cualquier proceso de formación”. (E2)*

*“Creo que representan y abarcan elementos que tienen que ver con la satisfacción en la formación”. (E3)*

*“Claro, va bien ligado a lo que yo establecí previamente, todo lo que ya dije anteriormente se puede relacionar con estas.”(E4)*

*“Si, pero solo algunas, por ejemplo plan de estudio, administración de la carrera y puede ser prácticas profesionales”. (E5)*

De las textualidades queda en evidencia que casi la totalidad de los participantes cree que las categorías levantadas a priori son determinantes al momento de establecer el nivel de satisfacción con la formación recibida. Del participante E5, podemos observar que deja de lado dos categorías, siendo estas la Infraestructura y Servicios, y Planta Docente, de la cual podemos inferir que para aquel entrevistado, estas categorías no son relevantes para caracterizar su satisfacción con la formación recibida.

¿Cuáles de las siguientes categorías ( Infraestructura y Servicios- Administración de la Carrera-Planes de Estudio-Prácticas Profesionales- Planta Docente) consideras más relevantes para evaluar el grado de satisfacción con la formación recibida?¿Porque?

*“Creo que una buena gestión dentro de la escuela es la base mínima para una buena formación profesional”. (E1)*

*“... la administración de la carrera puede con todas las demás categorías en cierto grado, es decir, desde ella se pueden gestionar las mejoras y cambios de las demás.”*  
(E2)

*“La práctica profesional, porque es el fiel reflejo de lo que se puede aprender en la universidad, ya que al fin y al cabo, la administración u otras categorías no influyen directamente en la formación profesional.”*(E3)

*“Prácticas Profesionales porque es donde el estudiante de pedagogía en matemática más aprende de su profesor, es la que uno más aprende.”*(E4)

Los participantes E1 y E2 alucen en sus textualidades que para ellos la categoría más relevante para evaluar el grado de satisfacción con la formación recibida es la Administración de la Carrera, mientras que para E3 y E4, la categoría más relevante para evaluar su grado de satisfacción son las Practicas Profesionales.

Si tuvieses que agregar una Categoría cual sería ¿Por qué?

Al pedirle a los entrevistados agregar una categoría que evalué el grado de satisfacción con la formación recibida, distinta a las que les presentamos, aparecen las siguientes textualidades:

*“Vínculo con el estudiante (que podría estar inserto en Planta Docente, pero creo que es mejor destacarlo), ya que en pedagogía la formación principal, según mi visión, es la de ser profesores, más allá del área del conocimiento que se trate. Creo que tener claro que se trabaja con y para personas que tienen realidad y sueños es tan importante como enseñar un contenido.”*(E1)

*“Agregaría la categoría Extra programática o Entretención, considero que es súper importante el entregar e influenciar espacios y actividades de sana entretención para el desarrollo personales y la salud.”* (E2)

*“La verdad es que no agregaría ninguna, creo que las que están cumplen con todas las variables que pueden intervenir. Quizás agregaría una categoría que de “ambiente estudiantil”, que tendría que ver con el ambiente que se da en la universidad apuntando a un trabajo más en conjunto de los estudiantes y dejando de lado el individualismo.”* (E3)

***“Todo está ahí, no sé si faltaría algo creo que está bien caracterizado todo ahí.”***  
**(E4)**

Los participantes E2 y E3 hacen referencia en sus textualidades que agregarían una categoría focalizada en las actividades extraprogramáticas para favorecer el ambiente estudiantil. Para el participante E1, una categoría a agregar se relaciona con la parte humana de la Pedagogía, el cómo relacionarse de buena forma con los demás, mientras que para E4 no le parece necesario agregar ninguna de las categorías presentadas a priori.

Si tuvieses que quitar una Categoría cual sería, o no quitarías ninguna. ¿Por qué?

Al pedirle a los entrevistados quitar una categoría que mida su nivel de satisfacción con respecto a las que les presentamos, aparecen las siguientes textualidades:

***“Creo que levantar categorías es valioso, en cuanto se puede especificar más el trabajo que se realiza dentro de la escuela, o cualquier otra organización. Claramente cualquier categoría es válida en cuanto en tanto tribute a la formación más integral y completa del estudiante, por lo que no quitaría ninguna.”***(E1)

***“No quitaría ninguna, creo que son todas importantes y con su grado de independencia que no puede ser controlada o corregida por las otras y a la vez importantes en sí mismas.”*** (E2)

***“La verdad no podría quitar ninguna categoría, porque representan los distintos elementos que componen la formación profesional.”*** (E3)

***“Administración de carrera, eso no depende de mí, depende de los académicos que están a cargo de la carrera, no fue notorio en mi formación, esta hace bien su trabajo pero yo no la vi, quitaría esa pero igual es importante”*** (E4)

De las textualidades de los participantes podemos ver que para E1, E2 y E3 la totalidad de las categorías presentadas a priori son relevantes al momento de medir el nivel de satisfacción con la formación recibida, mientras que en la textualidad del participante E4, existe una ambigüedad en su discurso ya que considera que la categoría Administración de la Carrera no es relevante al momento de medir su nivel de satisfacción con la formación recibida, pero al mismo tiempo cree que es una categoría importante.

# **CAPITULO 5**

## 5. CONCLUSIONES

Verificación del cumplimiento de los objetivos.

Como parte de la extensa investigación realizada, ha sido posible llegar a los siguientes resultados en términos de los objetivos buscados.

**5.1 Objetivo específico 1:** Levantar categorías que permitan establecer el grado de satisfacción con la formación recibida.

Considerando las diferentes fuentes de información consultadas tanto secundarias como primarias y en base al análisis de las categorías levantadas a priori, podemos sostener que las categorías más adecuadas a la hora de establecer el grado de satisfacción con la formación recibida en la carrera de Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa en la UCSH, son: La Planta Docente, El Plan de Estudio, Las Prácticas Profesionales, Administración de la Carrera, Infraestructura y Servicios.

**5.2 Objetivo específico 2:** Indagar respecto del grado de satisfacción con la formación recibida de los estudiantes de pedagogía en matemáticas e informática educativa en la UCSH.

Cada una de las instancias de recolección de información significó en la práctica una oportunidad para indagar acerca del grado de satisfacción que presentan los estudiantes respecto de la formación recibida, tanto la aplicación de la encuesta como la toma de la entrevista en profundidad y la entrevista grupal cumplieron esta función.

La evidencia recopilada sugiere una tendencia hacia la satisfacción respecto de la formación recibida, siendo más evidente en aquellos estudiantes que se encuentran en su proceso de formación, esta satisfacción decae en el grupo de egresados analizados.

**5.3 Objetivo específico 3:** Caracterizar respecto del grado de satisfacción con la formación recibida de los estudiantes de pedagogía en matemáticas e informática educativa en la UCSH.

Respecto de caracterizar el grado de satisfacción de los estudiantes, la satisfacción de los estudiantes se expresa en términos de aquellos indicadores con los cuales se sienten satisfechos o insatisfechos, de este modo un estudiante puede decirse satisfecho con la formación si esta conforme, tras el análisis de la información podemos concluir que el nivel de satisfacción es alto en dos categorías de las ya presentadas, siendo estas la administración de la carrera y plan de estudio, ambas con un 61% de satisfacción entre la totalidad de los encuestados. Del mismo modo un estudiante puede decirse insatisfecho si está descontento, entre aquellas categorías que presentan mayor insatisfacción tenemos con un 27% la categoría prácticas profesionales, seguida a ella se encuentra la categoría infraestructura y servicios con un 26% de insatisfacción, la parcialidad de esta satisfacción da origen a un grado de satisfacción caracterizada por los propios estudiantes como queda en evidencia a lo largo de la investigación.

**5.4 Objetivo General:** Generar un mecanismo que nos permita evaluar el grado de satisfacción con la formación inicial recibida en la carrera de Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa de la UCSH.

Tras la investigación se concluye que las categorías propuestas a priori son significativas y atingentes respecto de evaluar el grado de satisfacción con la formación recibida en la carrera de Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa de la UCSH.

Por ello se presenta a continuación una propuesta la evaluar el grado de satisfacción con la formación recibida en la carrera de Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa de la UCSH (ver anexo 4).

## **5.5 Recomendaciones**

Conforme a las conclusiones, y la información recabada presentamos a continuación una propuesta de mecanismos de seguimiento de cohorte con el fin de poder evaluar el grado de satisfacción con la formación recibida en la carrera de Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa en la UCSH.

Primera Fase: Para caracterizar la satisfacción de los estudiantes, se recomienda aplicar la Encuesta de Satisfacción (ver Anexo 4) en la cual se realizaron mejoras en la categoría planta docente, evaluando de forma personalizada a cada profesor. Aquella mejora fue influenciada por las observaciones realizadas en las encuestas. Esta encuesta debe estar orientada a cada una de las cohortes según el año de ingreso a la carrera, posterior a ello y con la información recolectada realizar un análisis cuantitativo.

Segunda Fase: Luego, para realizar un completo análisis de la percepción conforme a la satisfacción de los estudiantes, se recomienda aplicar un Focus Group, para esto utilizar la pauta confeccionada para llevar a cabo el Focus Group (ver Anexo 4), a una muestra representativa de cada una de las cohortes investigadas determinada según el año de ingreso a la carrera y la matrícula correspondiente, luego analizar las textualidades de los estudiantes y hacer un análisis cualitativo de ellos.

Tercera Fase: Una vez obtenido el análisis cuantitativo y el cualitativo, contrastar ambos resultados con el fin de formar un perfil de satisfacción del estudiantado, a partir de las conclusiones del análisis.

Al establecer el grado de satisfacción con la formación recibida, lo que se está haciendo es evaluar a la carrera Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa, así como también a la Universidad. La evaluación da luces sobre aspectos en los cuales pueden realizarse mejoras que favorezcan la calidad de la educación en la carrera y los programas ofrecidos por las Universidades.

## **5.6 Discusión Futura**

¿Es posible mejorar el mecanismo? ¿Qué frecuencia debiese de tener el mecanismo para ser efectivo? Existen aristas del mecanismo que no se tocaron en esta investigación tales como los indicadores a priori que posee la encuesta, ellos fueron contruidos en base a la literatura existente, y adecuado a la Carrera de Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa, es decir se puede mejorar el mecanismo y más específicamente la encuesta de satisfacción validando cada indicador de la misma manera como se han validado aquí las categorías.

Otro punto importante de contempla es la frecuencia con que se debiese aplicar el mecanismo, puesto que en la investigación realizada se hizo de manera transeccional y no longitudinal como se desea ejecutar este mecanismo, es por esto que investigar la distribución de la aplicación de manera temporal complementaría esta investigación, ya que esta puede ser en forma semestral, anual, bienal, etc.

¿Cómo repercute el rendimiento del es estudiante en el nivel de satisfacción con la formación recibida? Resulta interesante hacer una relación entre estas dos variables, ya que se tiende a pensar a priori que a mayor rendimiento académico, mayor es el grado de satisfacción. Pero es una hipótesis que habría que investigar.



## 6. BIBLIOGRAFIA

Abellán N. Laura. (2013) *La investigación cualitativa: El focus group y la entrevista en profundidad*. Universidad Católica San Antonio de Murcia UCAM. Albacete.

Agasisti, T.(2009). Market forces and competition in university systems: theoretical reflections and empirical evidence from Italy. *International Review of Applied Economics*.

Aguilar H. Marielos. (2001) *La Evaluación Institucional de la Universidades: Tendencias y desafío*. Ciencias Sociales. Escuela de Estudios Generales. Universidad de Costa Rica Pag.24-26.

Alvira. En Tejada, J. (1993) *Evaluación de Programas*. Departamento de Pedagogía Aplicada. Universidad Autónoma de Barcelona.

Angulo y Blanco N. (coord.) *Teoría y desarrollo del currículum*. V. Málaga Aljibe.

Azmouz, J. Fasenda, J. Monteverde, M. Texeira, L. (1998) *Mejoramiento continuo*. Universidad Bicentenario Aragua San Joaquín de Turmero.

Bautista C., N. Patricia (2011) – *Proceso de la investigación cualitativa. Epistemología, metodología y aplicaciones*. Editorial Manual Moderno. Bogotá.

Biggs, J., 1989, “*Approaches to the enhancement of tertiary teaching*”, Higher Education Research and Development.

Comisión Nacional de Acreditación (2006), Acuerdo de acreditación N° 354.

Comisión Nacional de Acreditación (2008). *Guía para la evaluación interna acreditación institucional*. Chile.

Comisión Nacional de Acreditación (2010), Dictamen de Acreditación N° 59.

De La Orden (1982). En Tejada J. *Evaluación de Programas*. Departamento de Pedagogía aplicada. Universidad Autónoma de Barcelona.

Dutka, Alan (1998), *Manual de AMA (American Marketing Asociation) para la satisfacción del cliente*, Editorial Granica.

*El a priori y el a posteriori* , recuperado el 12 de diciembre de 2014, de <http://pensamientoesceptico.wordpress.com/2010/01/02/diferenciasentreaprioriyaposteriori/>.

El Khawas. (1998). *Quality Assurance in Higher Education: Recent Trends, Challenges Ahead, paper commissioned by the World Bank for the UNESCO World Conference on HE, Paris, 1998*.

Feigenbaum Armand (1995); *Control Total de la Calidad*; Editorial Continental S.A.

Fernández Sierra, Juan (1994) *Evaluación del curriculum perspectivas curriculares y enfoques en su evaluación*. En J.F.

Gairin, Joaquin (1993). *Evaluación de programas y cursos*. Edit. Diagrama, Madrid.

Gleen (1977) *Cohort Analysis. Quantitative applications in the social sciences*. United Kingdom London(2005).

Gonzalez, Gonzales, Jorge (2000) "Análisis estructural Integrativo de Organización Universitarias" presentado en el 2º Taller Latino Americano de Evaluadores Externos, México, 2000.

Grijalva Calero, Oscar (2012). *Investigación Cualitativa*. Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Psicológicas, Maestría en Neuropsicología clínica y rehabilitación neuropsicológica.

Harvey, L and Green, D., 1993, "Defining quality", *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18(1).pp.9-34.

Harvey, L. and J. Newton. (2007). *Transforming Quality Evaluation: Move On. Quality Assurance in Higher Education-Trends in Regulation, Translation and Transformation*. D. F. Dordrecht, The Netherlands, Springer. 20:225-245.

Harvey, L., & Knight, P., 1996, *Transforming Higher Education (Buckingham, The Society for Research in to Higher Education and Open University Press)*.

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, Pilar (1998). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill. Colombia, Colombia.

Horsburgh, M., 1998, "Quality Monitoring in two Institutions: a comparison". *Quality in Higher Education*, Vol.4, N°2.

Informe Universidades 2000. Consejo de Rectores de las Universidades de España (CRUE). Barcelona, marzo del 2000.

JointtComitte (1981) *Standars for Evaluation of Educational Programs, Projects and Material*. En Stufflebeam D.L.

Kotler Philip (1996), *Dirección De Mercadotecnia*, Editorial Prentice Hall, 1996.

Lafourcade, Pedro (1972) *Evaluación de los Aprendizajes*. El Kapelusz. Buenos Aires.

Lambin, Jean Jacques (1995), *Marketing Estratégico*, Editorial Mc Graw-Hill.

Lemaitre, Maria Jose. *Antecedentes, situación actual y perspectivas de la evaluación y la acreditación de la educación superior en Chile*. La Evaluación y la Acreditación en la Educación superior en América latina y el Caribe, Instituto Internacional para la educación superior en América latina y el Caribe. Pag. 131.

Ley N°20129, Artículo N° 17.

Mager (1975) En Tejada, J. *Evaluación de Aprendizajes*.

Mintrom, M.(2008). Managing the research function of the university: pressures and dilemmas, *Journal of Higher Education Policy and Management*.

Morgan, David L. (1997). *Focus group as qualitative research*. Newbury Park, CA: Sage.

Munro-Faur Lesley y Malcom (1992), *La calidad Total en acción*, Editorial Folio S.A., Pag.27.

Powell R.A. and Single H.M. Focus Group in mental health research: enhancing the validity of user and provider questionnaires, *International Journal of Social Psychology*.

Provis (1969). En J.F. Angulo, Blanco V. (coord.) *Teoría y desarrollo de currículo*, Malaga, Aljibe.

Rengifo Millan, Maritza. (2013). La calidad y la evaluación como estrategia de mejora y cambio en la sociedad del conocimiento: Análisis de caso en instituciones de educación superior en Europa, América del Norte y América Latina, Université de Montréal.

Robert Stake,. (1967) En Stufflebeam, D.L. y Shinkfield A.J *Evaluacion sistematica*. Paidós-MEC, Barcelona, 1995.

Russell, Bruce, “A *Priori Justification and Knowledge*”, en Edward N. Zalta (en inglés), *Stanford Encyclopedia of Philosophy* (Fall 2008 Edition).

Santesmases Miguel (1996), “*Terminologia de Marketing Diccionario/Base de datos*”, Editorial Piramide Madrid. Pág. 333.

Schulman (1967) en Tejada, J. *Evaluación de Aprendizajes*. Editorial Kapelusz. Buenos Aires. (1993).

Scrivan, M. S. (1967) En Stufflebeam, D. L. y Shinkfield A. J. *Evaluacion Sistematica*. Paidós-MEC. Barcelona.

Shinkfield *Evaluacion Sistematica*. Paidós-MEC. Barcelona (1995).

Stanton Williams- Etzel Michael- Walker Bruce (1992), *Fundamentos de Marketing*, Editorial MacGraw-Hill.

Stufflebeam, D.L. (1987) En Stufflebeam, D.L. y Shinkfild *Evaluacion Sistematica*. Paidós- MEC. Barcelona. (1995).

Tejada, José (1993) *Evaluación de programas*. Departamento de Pedagogía Aplicada. Universidad Autónoma de Barcelona.

Thune, C. (1998). *Evaluation of European Higher Education: A Status Report*, Centre for Quality Assurance and Evaluation of Higher Education, Denmark.

Tyler, R.W. (1942) En Stufflebeam D.L., y Shinkfield A.J. *Evaluación sistemática*. Paidós-MEC, Barcelona.

UNESCO, *Vlasceanu et al.*,(2004). *Quality Assurance and Accreditation: A Glossary of Basic Terms and Definitions (Bucharest, UNESCO-CEPES) Papers on Higher Education*.

Van Vught, Frans A. “*Evaluación de la calidad de la educación superior: el próximo paso*”. En: *La evaluación académica. Enfoques y experiencias*. CRE-UNESCO.

Woodhouse, D. (2006). “Quality Fitness for Purpose”, Presentacion en APQN Conference, Shanghai, March.

# **ANEXOS**

**Anexo 1: Encuesta con Categorías levantadas a priori**  
**Evaluación del grado de satisfacción de los Estudiantes con**  
**la formación en la UCSH**

Esta encuesta fue construida con el fin de poder recabar información y conocer cuál es la percepción de la satisfacción con la formación recibida hasta el momento en la carrera de pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa en la Universidad Católica Silva Henríquez. Le solicitamos que por favor conteste con toda sinceridad y veracidad en cada uno de los ítems en cuestión. Podemos asegurarles que sus respuestas serán utilizadas exclusivamente en nuestra Tesis y sus nombres no serán revelados en ninguna instancia, estos son solicitados al igual que su número telefónico ya que pueden ser invitados posteriormente a una segunda etapa de colaboración.

Nombre:  Celular:

Edad:  Sexo:  Masculino      Año de ingreso a la Carrera:

Femenino      Nivel que cursas actualmente:

**Indicaciones:** Marque con un **X** el casillero correspondiente, siendo:

- (1) Muy Insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Ni Insatisfecho ni Satisfecho, (4) Satisfecho,  
 (5) Muy Satisfecho

I	<b><u>Infraestructura y Servicios:</u></b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
1	Las aulas tienen el equipamiento, iluminación y mobiliario adecuado para el desarrollo normal de las clases					
2	Las instalaciones de la Biblioteca, los fondos bibliográficos y los préstamos interbibliotecarios.					
3	Los lugares destinados al Estudio personal y grupal, poseen disponibilidad, comodidad, cantidad necesaria y calidad de los espacios					
4	Los lugares de esparcimiento que hay en la universidad					
5	Seguridad en las instalaciones de la universidad					
6	Los recursos y servicios que ofrece la universidad destinados a los estudiantes.					
7	Las áreas de servicio como baños, casino, fotocopiadora					

II	<b><u>Administración de la Carrera:</u></b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
8	El proceso de Matrícula					
9	El proceso de toma de ramos					
10	El acceso a las notas en la plataforma virtual					
11	El acceso y uso del Campus Virtual					
12	El Personal administrativo de la Universidad es competente en su función de atención al estudiante.					
13	El proceso de postulación y renovación de becas y créditos.					
14	Posibilidad de acceder a becas y ayudas internas.					

III	<b><u>Planta Docente:</u></b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
15	Dominio en la enseñanza de los contenidos					
16	Claridad de los profesores al momento de enseñar los contenidos					
17	Las metodologías de enseñanza empleadas por los profesores.					
18	Las evaluaciones realizadas por los docentes son coherentes con la enseñanza recibida					
19	El profesor evalúa los aprendizajes centrándose en los procesos					
20	Los docentes transmiten entusiasmo e interés a sus estudiantes en el aprendizaje de las asignaturas.					
21	Correspondencia entre lo señalado en el programa, entregado por los docentes y lo realmente desarrollado durante el ramo.					
22	Al enseñar, se toma en cuenta los intereses de los estudiantes y sus conocimientos previos					
23	La bibliografía recomendada por el profesor es pertinente respecto al contenido del curso.					

IV	<b><u>Plan de estudios:</u></b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
24	Los programas de la asignatura incluyen objetivo, temario, bibliografía y forma de evaluación					
25	Los contenidos son adecuados al perfil docente que se pretende formar					
26	Los objetivos y planes de estudio de la carrera tienen estrecha relación con los dominios planteados en el marco para la buena					

	enseñanza.					
27	La estructura de los planes de estudio es apropiada y pertinente					
28	El desarrollo de los planes de estudio en materias, estructura temporal y recursos humanos y material es acertado.					
29	Se respeta la planificación de las actividades programadas al inicio.					
30	Actualización y pertinencia de los programas de estudio que tiene la carrera y lo que realiza realmente un profesor de matemática en su desempeño profesional.					

V	<b>Prácticas Profesionales:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
31	Cantidad de horas semanales dedicadas a las prácticas profesionales					
32	Cantidad de semanas en el semestre dedicadas las prácticas profesionales					
33	Calidad de los centros en convenio para las Prácticas Profesionales					
34	El acompañamiento, orientación y gestión en las prácticas es la adecuada.					
35	La cantidad de ocasiones en que se supervisa al alumno en el centro de práctica por el profesor supervisor de práctica.					
36	Las tareas realizadas están relacionadas con el plan de estudios					
37	Las prácticas permiten completar la formación académica					
38	La evaluación de las prácticas es pertinente y adecuada.					

VII. Observaciones: Si tienes alguna observación, sugerencia o comentario con respecto a esta encuesta por favor realízala en el siguiente recuadro.

Tus respuestas serán analizadas y nos servirán para construir nuestra Tesis.

Gracias por tu tiempo y disposición.





Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa  
Seminario de Grado  
Guillermo Keim C.  
Felipe Oyarzun A.  
Romina Villalobos M.

Santiago, Noviembre de 2014

Profesora  
Paulina del Pilar Urriola Urbina

Presente.

Por medio de la presente me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle formalmente la validación del instrumento que aplicaremos en la recolección de la información para elaborar nuestro Seminario de Grado que lleva por título: "PROPUESTA DE UN MECANISMOS DE SEGUIMIENTO DE COHORTE PARA EVALUAR EL GRADO DE SATISFACCION CON LA FORMACION RECIBIDA EN LA CARRERA DE PEDAGOGIA EN MATEMATICAS E INFORMATICA EDUCATIVA EN LA UCSH" como requisito exigido para optar el Título de Licenciado en Educación Mención Matemática e Informática Educativa que otorga la Universidad Católica Silva Henríquez.

A tal efecto se elaboró: Una encuesta para evaluar el grado de satisfacción con la formación recibida en la Carrera de pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa en la UCSH, esta encuesta se aplicará a estudiantes de primer a último nivel de la carrera, así como también se le aplicará al algunos egresados de la Universidad.

De antemano, agradezco su atención y colaboración.

---

Firma del Experto



Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa  
Seminario de Grado  
Guillermo Keim C.  
Felipe Oyarzun A.  
Romina Villalobos M.

Santiago, Noviembre de 2014

Profesor:  
Patricio Alexis Pérez Reyes

Presente.

Por medio de la presente me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle formalmente la validación del instrumento que aplicaremos en la recolección de la información para elaborar nuestro Seminario de Grado que lleva por título: "PROPUESTA DE UN MECANISMOS DE SEGUIMIENTO DE COHORTE PARA EVALUAR EL GRADO DE SATISFACCION CON LA FORMACION RECIBIDA EN LA CARRERA DE PEDAGOGIA EN MATEMATICAS E INFORMATICA EDUCATIVA EN LA UCSH" como requisito exigido para optar el Título de Licenciado en Educación Mención Matemática e Informática Educativa que otorga la Universidad Católica Silva Henríquez.

A tal efecto se elaboró: Una encuesta para evaluar el grado de satisfacción con la formación recibida en la Carrera de pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa en la UCSH, esta encuesta se aplicará a estudiantes de primer a último nivel de la carrera, así como también se le aplicará al algunos egresados de la Universidad.

De antemano, agradezco su atención y colaboración.



Firma del Experto

## Evaluación del grado de satisfacción de los Estudiantes con la formación en la UCSH

Esta encuesta fue construida con el fin de poder recabar información y conocer cuál es la percepción de la satisfacción con la formación recibida hasta el momento en la carrera de pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa en la Universidad Católica Silva Henríquez. Le solicitamos que por favor conteste con toda sinceridad y veracidad en cada uno de los ítems en cuestión. Podemos asegurarles que sus respuestas serán utilizadas exclusivamente en nuestra Tesis y sus nombres no serán revelados en ninguna instancia, estos son solicitados al igual que su número telefónico ya que pueden ser invitados posteriormente a una segunda etapa de colaboración.

Nombre:  Celular:

Edad:  Sexo  Masculino  Femenino Año de ingreso a la Carrera:  Nivel que cursas actual:

**Indicaciones:** Marque con un **X** el casillero correspondiente, siendo:

- (1) Muy Insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Ni Insatisfecho ni Satisfecho, (4) Satisfecho,  
(5) Muy Satisfecho

I	<b>Infraestructura y Servicios:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
1	Las aulas tienen el equipamiento, iluminación y mobiliario adecuado para el desarrollo normal de las clases					X
2	Las instalaciones de la Biblioteca, los fondos bibliográficos y los préstamos interbibliotecarios.					X
3	Los lugares destinados al Estudio personal y grupal, poseen disponibilidad, comodidad, cantidad necesaria y calidad de los espacios		X			
4	Los lugares de esparcimiento que hay en la universidad	X				
5	Seguridad en las instalaciones de la universidad			X		
6	Los recursos y servicios que ofrece la universidad destinados a los estudiantes.		X			
7	Las áreas de servicio como baños, casino, fotocopiadora				X	

II	<b>Administración de la Carrera:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
8	El proceso de Matrícula			X		
9	El proceso de toma de ramos			X		
10	El acceso a las notas en la plataforma virtual				X	
11	El acceso y uso del Campus Virtual				X	
12	El Personal administrativo de la Universidad es competente en su función de atención al estudiante.				x	
13	El proceso de postulación y renovación de becas y créditos.			X		
14	Posibilidad de acceder a becas y ayudas internas.	X				

III	<b>Planta Docente:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
15	Dominio en la enseñanza de los contenidos			X		
16	Claridad de los profesores al momento de enseñar los contenidos			X		
17	Las metodologías de enseñanza empleadas por los profesores.			X		
18	Las evaluaciones realizadas por los docentes son coherentes con la enseñanza recibida			X		
19	El profesor evalúa los aprendizajes centrándose en los procesos	X				
20	Los docentes transmiten entusiasmo e interés a sus estudiantes en el aprendizaje de las asignaturas.		X			
21	Correspondencia entre lo señalado en el programa, entregado por los docentes y lo realmente desarrollado durante el ramo.			X		
22	Al enseñar, se toma en cuenta los intereses de los estudiantes y sus conocimientos previos	X				
23	La bibliografía recomendada por el profesor es pertinente respecto al contenido del curso.			X		

IV	<b>Plan de estudios:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
24	Los programas de la asignatura incluyen objetivo, temario, bibliografía y forma de evaluación				X	
25	Los contenidos son adecuados al perfil docente que se pretende formar			X		
26	Los objetivos y planes de estudio de la carrera tienen estrecha relación con los dominios planteados en el marco para la buena enseñanza.		X			

27	La estructura de los planes de estudio es apropiada y pertinente		X			
28	El desarrollo de los planes de estudio en materias, estructura temporal y recursos humanos y material es acertado.		x			
29	Se respeta la planificación de las actividades programadas al inicio.			X		
30	Actualización y pertinencia de los programas de estudio que tiene la carrera y lo que realiza realmente un profesor de matemática en su desempeño profesional.	X				

V	<b>Prácticas Profesionales:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
31	Cantidad de horas semanales dedicadas a las prácticas profesionales					
32	Cantidad de semanas en el semestre dedicadas las prácticas profesionales					
33	Calidad de los centros en convenio para las Prácticas Profesionales					
34	El acompañamiento, orientación y gestión en las prácticas es la adecuada.					
35	La cantidad de ocasiones en que se supervisa al alumno en el centro de práctica por el profesor supervisor de práctica.					
36	Las tareas realizadas están relacionadas con el plan de estudios					
37	Las prácticas permiten completar la formación académica					
38	La evaluación de las prácticas es pertinente y adecuada.					

VII. Observaciones: Si tienes alguna observación, sugerencia o comentario con respecto a esta encuesta por favor realízala en el siguiente recuadro.

*Me parece muy generalizado el ítem correspondiente a la planta profesoral (los profesores distan mucho entre si )*

Tus respuestas serán analizadas y nos servirán para construir nuestra Tesis.

Gracias por tu tiempo y disposición.

## Evaluación del grado de satisfacción de los Estudiantes con la formación en la UCSH

Esta encuesta fue construida con el fin de poder recabar información y conocer cuál es la percepción de la satisfacción con la formación recibida hasta el momento en la carrera de pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa en la Universidad Católica Silva Henríquez. Le solicitamos que por favor conteste con toda sinceridad y veracidad en cada uno de los ítems en cuestión. Podemos asegurarles que sus respuestas serán utilizadas exclusivamente en nuestra Tesis y sus nombres no serán revelados en ninguna instancia, estos son solicitados al igual que su número telefónico ya que pueden ser invitados posteriormente a una segunda etapa de colaboración.

Nombre:  Celular:

Edad:  Sexo  Masculino  Femenino Año de ingreso a la Carrera:

Nivel que cursas actual:

**Indicaciones:** Marque con un **X** el casillero correspondiente, siendo:

- (1) Muy Insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Ni Insatisfecho ni Satisfecho, (4) Satisfecho,  
(5) Muy Satisfecho

I	<b>Infraestructura y Servicios:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
1	Las aulas tienen el equipamiento, iluminación y mobiliario adecuado para el desarrollo normal de las clases				X	
2	Las instalaciones de la Biblioteca, los fondos bibliográficos y los préstamos interbibliotecarios.	X				
3	Los lugares destinados al Estudio personal y grupal, poseen disponibilidad, comodidad, cantidad necesaria y calidad de los espacios		X			
4	Los lugares de esparcimiento que hay en la universidad		X			
5	Seguridad en las instalaciones de la universidad				X	
6	Los recursos y servicios que ofrece la universidad destinados a los estudiantes.			X		
7	Las áreas de servicio como baños, casino, fotocopiadora		X			

II	<b>Administración de la Carrera:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
8	El proceso de Matrícula			X		
9	El proceso de toma de ramos	X				
10	El acceso a las notas en la plataforma virtual		X			
11	El acceso y uso del Campus Virtual		X			
12	El Personal administrativo de la Universidad es competente en su función de atención al estudiante.				X	
13	El proceso de postulación y renovación de becas y créditos.			X		
14	Posibilidad de acceder a becas y ayudas internas.		X			

III	<b>Planta Docente:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
15	Dominio en la enseñanza de los contenidos				X	
16	Claridad de los profesores al momento de enseñar los contenidos				x	
17	Las metodologías de enseñanza empleadas por los profesores.			X		
18	Las evaluaciones realizadas por los docentes son coherentes con la enseñanza recibida			X		
19	El profesor evalúa los aprendizajes centrándose en los procesos				X	
20	Los docentes transmiten entusiasmo e interés a sus estudiantes en el aprendizaje de las asignaturas.				X	
21	Correspondencia entre lo señalado en el programa, entregado por los docentes y lo realmente desarrollado durante el ramo.				X	
22	Al enseñar, se toma en cuenta los intereses de los estudiantes y sus conocimientos previos				X	
23	La bibliografía recomendada por el profesor es pertinente respecto al contenido del curso.				X	

IV	<b>Plan de estudios:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
24	Los programas de la asignatura incluyen objetivo, temario, bibliografía y forma de evaluación				X	
25	Los contenidos son adecuados al perfil docente que se pretende formar		X			
26	Los objetivos y planes de estudio de la carrera tienen estrecha relación con los dominios planteados en el marco para la buena enseñanza.			X		

27	La estructura de los planes de estudio es apropiada y pertinente				X	
28	El desarrollo de los planes de estudio en materias, estructura temporal y recursos humanos y material es acertado.				X	
29	Se respeta la planificación de las actividades programadas al inicio.				X	
30	Actualización y pertinencia de los programas de estudio que tiene la carrera y lo que realiza realmente un profesor de matemática en su desempeño profesional.		X			

V	<b>Prácticas Profesionales:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
31	Cantidad de horas semanales dedicadas a las prácticas profesionales					
32	Cantidad de semanas en el semestre dedicadas las prácticas profesionales					
33	Calidad de los centros en convenio para las Prácticas Profesionales					
34	El acompañamiento, orientación y gestión en las prácticas es la adecuada.					
35	La cantidad de ocasiones en que se supervisa al alumno en el centro de práctica por el profesor supervisor de práctica.					
36	Las tareas realizadas están relacionadas con el plan de estudios					
37	Las prácticas permiten completar la formación académica					
38	La evaluación de las prácticas es pertinente y adecuada.					

VII. Observaciones: Si tienes alguna observación, sugerencia o comentario con respecto a esta encuesta por favor realízala en el siguiente recuadro.

Las prácticas deberían ser más tempranas, para al futuro no tener profesores frustrados
---

Tus respuestas serán analizadas y nos servirán para construir nuestra Tesis.

Gracias por tu tiempo y disposición.



## Evaluación del grado de satisfacción de los Estudiantes con la formación en la UCSH

Esta encuesta fue construida con el fin de poder recabar información y conocer cuál es la percepción de la satisfacción con la formación recibida hasta el momento en la carrera de pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa en la Universidad Católica Silva Henríquez. Le solicitamos que por favor conteste con toda sinceridad y veracidad en cada uno de los ítems en cuestión. Podemos asegurarles que sus respuestas serán utilizadas exclusivamente en nuestra Tesis y sus nombres no serán revelados en ninguna instancia, estos son solicitados al igual que su número telefónico ya que pueden ser invitados posteriormente a una segunda etapa de colaboración.

Nombre:  Celular:

Edad:  Sexo  Masculino  Femenino Año de ingreso a la Carrera  Nivel que cursas actual

**Indicaciones:** Marque con un **X** el casillero correspondiente, siendo:

- (1) Muy Insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Ni Insatisfecho ni Satisfecho, (4) Satisfecho,  
(5) Muy Satisfecho

I	<b>Infraestructura y Servicios:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
1	Las aulas tienen el equipamiento, iluminación y mobiliario adecuado para el desarrollo normal de las clases			X		
2	Las instalaciones de la Biblioteca, los fondos bibliográficos y los préstamos interbibliotecarios.	X				
3	Los lugares destinados al Estudio personal y grupal, poseen disponibilidad, comodidad, cantidad necesaria y calidad de los espacios			X		
4	Los lugares de esparcimiento que hay en la universidad			X		
5	Seguridad en las instalaciones de la universidad			X		
6	Los recursos y servicios que ofrece la universidad destinados a los estudiantes.		X			
7	Las áreas de servicio como baños, casino, fotocopiadora				X	

II	<b>Administración de la Carrera:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
8	El proceso de Matrícula			X		
9	El proceso de toma de ramos				X	
10	El acceso a las notas en la plataforma virtual					X
11	El acceso y uso del Campus Virtual			X		
12	El Personal administrativo de la Universidad es competente en su función de atención al estudiante.			X		
13	El proceso de postulación y renovación de becas y créditos.			X		
14	Posibilidad de acceder a becas y ayudas internas.	X				

III	<b>Planta Docente:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
15	Dominio en la enseñanza de los contenidos				X	
16	Claridad de los profesores al momento de enseñar los contenidos			X		
17	Las metodologías de enseñanza empleadas por los profesores.				X	
18	Las evaluaciones realizadas por los docentes son coherentes con la enseñanza recibida				X	
19	El profesor evalúa los aprendizajes centrándose en los procesos			X		
20	Los docentes transmiten entusiasmo e interés a sus estudiantes en el aprendizaje de las asignaturas.					X
21	Correspondencia entre lo señalado en el programa, entregado por los docentes y lo realmente desarrollado durante el ramo.					X
22	Al enseñar, se toma en cuenta los intereses de los estudiantes y sus conocimientos previos				X	
23	La bibliografía recomendada por el profesor es pertinente respecto al contenido del curso.					X

IV	<b>Plan de estudios:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
24	Los programas de la asignatura incluyen objetivo, temario, bibliografía y forma de evaluación					X
25	Los contenidos son adecuados al perfil docente que se pretende formar			X		
26	Los objetivos y planes de estudio de la carrera tienen estrecha relación con los dominios planteados en el marco para la buena enseñanza.			X		

27	La estructura de los planes de estudio es apropiada y pertinente			X		
28	El desarrollo de los planes de estudio en materias, estructura temporal y recursos humanos y material es acertado.			X		
29	Se respeta la planificación de las actividades programadas al inicio.					X
30	Actualización y pertinencia de los programas de estudio que tiene la carrera y lo que realiza realmente un profesor de matemática en su desempeño profesional.		x			

V	<b>Prácticas Profesionales:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
31	Cantidad de horas semanales dedicadas a las prácticas profesionales					
32	Cantidad de semanas en el semestre dedicadas las prácticas profesionales					
33	Calidad de los centros en convenio para las Prácticas Profesionales					
34	El acompañamiento, orientación y gestión en las prácticas es la adecuada.					
35	La cantidad de ocasiones en que se supervisa al alumno en el centro de práctica por el profesor supervisor de práctica.					
36	Las tareas realizadas están relacionadas con el plan de estudios					
37	Las prácticas permiten completar la formación académica					
38	La evaluación de las prácticas es pertinente y adecuada.					

VII. Observaciones: Si tienes alguna observación, sugerencia o comentario con respecto a esta encuesta por favor realízala en el siguiente recuadro.

Al Evaluar la planta docente y pensar y elegir una alternativa; hay profesores muy deficientes y otros muy eficientes, creo que no pude contestar totalmente bien dado la gran diferencia entre uno y otro

Tus respuestas serán analizadas y nos servirán para construir nuestra Tesis.

Gracias por tu tiempo y disposición.

## Evaluación del grado de satisfacción de los Estudiantes con la formación en la UCSH

Esta encuesta fue construida con el fin de poder recabar información y conocer cuál es la percepción de la satisfacción con la formación recibida hasta el momento en la carrera de pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa en la Universidad Católica Silva Henríquez. Le solicitamos que por favor conteste con toda sinceridad y veracidad en cada uno de los ítems en cuestión. Podemos asegurarles que sus respuestas serán utilizadas exclusivamente en nuestra Tesis y sus nombres no serán revelados en ninguna instancia, estos son solicitados al igual que su número telefónico ya que pueden ser invitados posteriormente a una segunda etapa de colaboración.

Nombre:  Celular:

Edad:  Sexo  Masculino  Femenino Año de ingreso a la Carrera:  Nivel que cursas actual:

**Indicaciones:** Marque con un **X** el casillero correspondiente, siendo:

- (1) Muy Insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Ni Insatisfecho ni Satisfecho, (4) Satisfecho,  
(5) Muy Satisfecho

I	<b>Infraestructura y Servicios:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
1	Las aulas tienen el equipamiento, iluminación y mobiliario adecuado para el desarrollo normal de las clases			X		
2	Las instalaciones de la Biblioteca, los fondos bibliográficos y los préstamos interbibliotecarios.				X	
3	Los lugares destinados al Estudio personal y grupal, poseen disponibilidad, comodidad, cantidad necesaria y calidad de los espacios				X	
4	Los lugares de esparcimiento que hay en la universidad				X	
5	Seguridad en las instalaciones de la universidad			X		
6	Los recursos y servicios que ofrece la universidad destinados a los estudiantes.		X			
7	Las áreas de servicio como baños, casino, fotocopiadora	X				

II	<b>Administración de la Carrera:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
8	El proceso de Matrícula	X				
9	El proceso de toma de ramos		X			
10	El acceso a las notas en la plataforma virtual			X		
11	El acceso y uso del Campus Virtual				X	
12	El Personal administrativo de la Universidad es competente en su función de atención al estudiante.					
13	El proceso de postulación y renovación de becas y créditos.				X	
14	Posibilidad de acceder a becas y ayudas internas.				X	

III	<b>Planta Docente:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
15	Dominio en la enseñanza de los contenidos				X	
16	Claridad de los profesores al momento de enseñar los contenidos					X
17	Las metodologías de enseñanza empleadas por los profesores.					X
18	Las evaluaciones realizadas por los docentes son coherentes con la enseñanza recibida				X	
19	El profesor evalúa los aprendizajes centrándose en los procesos					X
20	Los docentes transmiten entusiasmo e interés a sus estudiantes en el aprendizaje de las asignaturas.				X	
21	Correspondencia entre lo señalado en el programa, entregado por los docentes y lo realmente desarrollado durante el ramo.			X		
22	Al enseñar, se toma en cuenta los intereses de los estudiantes y sus conocimientos previos			X		
23	La bibliografía recomendada por el profesor es pertinente respecto al contenido del curso.				X	

IV	<b>Plan de estudios:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
24	Los programas de la asignatura incluyen objetivo, temario, bibliografía y forma de evaluación		X			
25	Los contenidos son adecuados al perfil docente que se pretende formar			X		
26	Los objetivos y planes de estudio de la carrera tienen estrecha relación con los dominios planteados en el marco para la buena enseñanza.			X		

27	La estructura de los planes de estudio es apropiada y pertinente		X			
28	El desarrollo de los planes de estudio en materias, estructura temporal y recursos humanos y material es acertado.		X			
29	Se respeta la planificación de las actividades programadas al inicio.			X		
30	Actualización y pertinencia de los programas de estudio que tiene la carrera y lo que realiza realmente un profesor de matemática en su desempeño profesional.				X	

V	<b>Prácticas Profesionales:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
31	Cantidad de horas semanales dedicadas a las prácticas profesionales					
32	Cantidad de semanas en el semestre dedicadas las prácticas profesionales					
33	Calidad de los centros en convenio para las Prácticas Profesionales					
34	El acompañamiento, orientación y gestión en las prácticas es la adecuada.					
35	La cantidad de ocasiones en que se supervisa al alumno en el centro de práctica por el profesor supervisor de práctica.					
36	Las tareas realizadas están relacionadas con el plan de estudios					
37	Las prácticas permiten completar la formación académica					
38	La evaluación de las prácticas es pertinente y adecuada.					

VII. Observaciones: Si tienes alguna observación, sugerencia o comentario con respecto a esta encuesta por favor realízala en el siguiente recuadro.

<p>Al Evaluar la planta docente y pensar y elegir una alternativa; hay profesores muy deficientes y otros muy eficientes, creo que no pude contestar totalmente bien dado la gran diferencia en te uno y otro</p>
---

Tus respuestas serán analizadas y nos servirán para construir nuestra Tesis.

Gracias por tu tiempo y disposición.

## Evaluación del grado de satisfacción de los Estudiantes con la formación en la UCSH

Esta encuesta fue construida con el fin de poder recabar información y conocer cuál es la percepción de la satisfacción con la formación recibida hasta el momento en la carrera de pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa en la Universidad Católica Silva Henríquez. Le solicitamos que por favor conteste con toda sinceridad y veracidad en cada uno de los ítems en cuestión. Podemos asegurarles que sus respuestas serán utilizadas exclusivamente en nuestra Tesis y sus nombres no serán revelados en ninguna instancia, estos son solicitados al igual que su número telefónico ya que pueden ser invitados posteriormente a una segunda etapa de colaboración.

Nombre:  Celular:

Edad:  Sexo  Masculino  Femenino Año de ingreso a la Carrera:  Nivel que cursas actual:

**Indicaciones:** Marque con un **X** el casillero correspondiente, siendo:

- (1) Muy Insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Ni Insatisfecho ni Satisfecho, (4) Satisfecho,  
(5) Muy Satisfecho

I	<b>Infraestructura y Servicios:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
1	Las aulas tienen el equipamiento, iluminación y mobiliario adecuado para el desarrollo normal de las clases					x
2	Las instalaciones de la Biblioteca, los fondos bibliográficos y los préstamos interbibliotecarios.		X			
3	Los lugares destinados al Estudio personal y grupal, poseen disponibilidad, comodidad, cantidad necesaria y calidad de los espacios		X			
4	Los lugares de esparcimiento que hay en la universidad			X		
5	Seguridad en las instalaciones de la universidad				X	
6	Los recursos y servicios que ofrece la universidad destinados a los estudiantes.				X	
7	Las áreas de servicio como baños, casino, fotocopiadora					X

II	<b>Administración de la Carrera:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
8	El proceso de Matrícula					X
9	El proceso de toma de ramos					X
10	El acceso a las notas en la plataforma virtual					x
11	El acceso y uso del Campus Virtual				X	
12	El Personal administrativo de la Universidad es competente en su función de atención al estudiante.				X	
13	El proceso de postulación y renovación de becas y créditos.					X
14	Posibilidad de acceder a becas y ayudas internas.			X		

III	<b>Planta Docente:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
15	Dominio en la enseñanza de los contenidos				X	
16	Claridad de los profesores al momento de enseñar los contenidos				X	
17	Las metodologías de enseñanza empleadas por los profesores.		X			
18	Las evaluaciones realizadas por los docentes son coherentes con la enseñanza recibida		X			
19	El profesor evalúa los aprendizajes centrándose en los procesos				X	
20	Los docentes transmiten entusiasmo e interés a sus estudiantes en el aprendizaje de las asignaturas.			x		
21	Correspondencia entre lo señalado en el programa, entregado por los docentes y lo realmente desarrollado durante el ramo.		X			
22	Al enseñar, se toma en cuenta los intereses de los estudiantes y sus conocimientos previos				X	
23	La bibliografía recomendada por el profesor es pertinente respecto al contenido del curso.					X

IV	<b>Plan de estudios:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
24	Los programas de la asignatura incluyen objetivo, temario, bibliografía y forma de evaluación					X
25	Los contenidos son adecuados al perfil docente que se pretende formar			X		
26	Los objetivos y planes de estudio de la carrera tienen estrecha relación con los dominios planteados en el marco para la buena enseñanza.				X	



27	La estructura de los planes de estudio es apropiada y pertinente				X	
28	El desarrollo de los planes de estudio en materias, estructura temporal y recursos humanos y material es acertado.		X			
29	Se respeta la planificación de las actividades programadas al inicio.		X			
30	Actualización y pertinencia de los programas de estudio que tiene la carrera y lo que realiza realmente un profesor de matemática en su desempeño profesional.				X	

V	<b>Prácticas Profesionales:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
31	Cantidad de horas semanales dedicadas a las prácticas profesionales					
32	Cantidad de semanas en el semestre dedicadas las prácticas profesionales					
33	Calidad de los centros en convenio para las Prácticas Profesionales					
34	El acompañamiento, orientación y gestión en las prácticas es la adecuada.					
35	La cantidad de ocasiones en que se supervisa al alumno en el centro de práctica por el profesor supervisor de práctica.					
36	Las tareas realizadas están relacionadas con el plan de estudios					
37	Las prácticas permiten completar la formación académica					
38	La evaluación de las prácticas es pertinente y adecuada.					

VII. Observaciones: Si tienes alguna observación, sugerencia o comentario con respecto a esta encuesta por favor realízala en el siguiente recuadro.

<p>Me parece que los reactivos están bien, pero en el ítem III planta docente es muy general la evaluación, dado, que hay profesores muy buenos pero otros que no lo son entonces me hubiera gustado evaluar a profesores específicos que a la planta completa</p>
--

Tus respuestas serán analizadas y nos servirán para construir nuestra Tesis.

Gracias por tu tiempo y disposición.

## Evaluación del grado de satisfacción de los Estudiantes con la formación en la UCSH

Esta encuesta fue construida con el fin de poder recabar información y conocer cuál es la percepción de la satisfacción con la formación recibida hasta el momento en la carrera de pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa en la Universidad Católica Silva Henríquez. Le solicitamos que por favor conteste con toda sinceridad y veracidad en cada uno de los ítems en cuestión. Podemos asegurarles que sus respuestas serán utilizadas exclusivamente en nuestra Tesis y sus nombres no serán revelados en ninguna instancia, estos son solicitados al igual que su número telefónico ya que pueden ser invitados posteriormente a una segunda etapa de colaboración.

Nombre:  Celular:

Edad:  Sexo  Masculino  Femenino Año de ingreso a la Carrera  Nivel que cursas actual

**Indicaciones:** Marque con un **X** el casillero correspondiente, siendo:

- (1) Muy Insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Ni Insatisfecho ni Satisfecho, (4) Satisfecho,  
(5) Muy Satisfecho

I	<b><u>Infraestructura y Servicios:</u></b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
1	Las aulas tienen el equipamiento, iluminación y mobiliario adecuado para el desarrollo normal de las clases			X		
2	Las instalaciones de la Biblioteca, los fondos bibliográficos y los préstamos interbibliotecarios.		X			
3	Los lugares destinados al Estudio personal y grupal, poseen disponibilidad, comodidad, cantidad necesaria y calidad de los espacios		X			
4	Los lugares de esparcimiento que hay en la universidad				X	
5	Seguridad en las instalaciones de la universidad				X	
6	Los recursos y servicios que ofrece la universidad destinados a los estudiantes.			X		
7	Las áreas de servicio como baños, casino, fotocopiadora		X			

II	<b>Administración de la Carrera:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
8	El proceso de Matrícula				X	
9	El proceso de toma de ramos		X			
10	El acceso a las notas en la plataforma virtual		x			
11	El acceso y uso del Campus Virtual				X	
12	El Personal administrativo de la Universidad es competente en su función de atención al estudiante.				X	
13	El proceso de postulación y renovación de becas y créditos.			X		
14	Posibilidad de acceder a becas y ayudas internas.			X		

III	<b>Planta Docente:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
15	Dominio en la enseñanza de los contenidos				X	
16	Claridad de los profesores al momento de enseñar los contenidos				X	
17	Las metodologías de enseñanza empleadas por los profesores.				X	
18	Las evaluaciones realizadas por los docentes son coherentes con la enseñanza recibida			X		
19	El profesor evalúa los aprendizajes centrándose en los procesos			X		
20	Los docentes transmiten entusiasmo e interés a sus estudiantes en el aprendizaje de las asignaturas.				X	
21	Correspondencia entre lo señalado en el programa, entregado por los docentes y lo realmente desarrollado durante el ramo.				X	
22	Al enseñar, se toma en cuenta los intereses de los estudiantes y sus conocimientos previos				X	
23	La bibliografía recomendada por el profesor es pertinente respecto al contenido del curso.				X	

IV	<b>Plan de estudios:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
24	Los programas de la asignatura incluyen objetivo, temario, bibliografía y forma de evaluación				X	
25	Los contenidos son adecuados al perfil docente que se pretende formar			X		
26	Los objetivos y planes de estudio de la carrera tienen estrecha relación con los dominios planteados en el marco para la buena enseñanza.				X	

27	La estructura de los planes de estudio es apropiada y pertinente				X	
28	El desarrollo de los planes de estudio en materias, estructura temporal y recursos humanos y material es acertado.			X		
29	Se respeta la planificación de las actividades programadas al inicio.				X	
30	Actualización y pertinencia de los programas de estudio que tiene la carrera y lo que realiza realmente un profesor de matemática en su desempeño profesional.			X		

V	<b>Prácticas Profesionales:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
31	Cantidad de horas semanales dedicadas a las prácticas profesionales					
32	Cantidad de semanas en el semestre dedicadas las prácticas profesionales					
33	Calidad de los centros en convenio para las Prácticas Profesionales					
34	El acompañamiento, orientación y gestión en las prácticas es la adecuada.					
35	La cantidad de ocasiones en que se supervisa al alumno en el centro de práctica por el profesor supervisor de práctica.					
36	Las tareas realizadas están relacionadas con el plan de estudios					
37	Las prácticas permiten completar la formación académica					
38	La evaluación de las prácticas es pertinente y adecuada.					

VII. Observaciones: Si tienes alguna observación, sugerencia o comentario con respecto a esta encuesta por favor realízala en el siguiente recuadro.

La evaluación a la planta docente es muy general ya que no permite evaluar docente por docente

Tus respuestas serán analizadas y nos servirán para construir nuestra Tesis.

Gracias por tu tiempo y disposición.

## Evaluación del grado de satisfacción de los Estudiantes con la formación en la UCSH

Esta encuesta fue construida con el fin de poder recabar información y conocer cuál es la percepción de la satisfacción con la formación recibida hasta el momento en la carrera de pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa en la Universidad Católica Silva Henríquez. Le solicitamos que por favor conteste con toda sinceridad y veracidad en cada uno de los ítems en cuestión. Podemos asegurarles que sus respuestas serán utilizadas exclusivamente en nuestra Tesis y sus nombres no serán revelados en ninguna instancia, estos son solicitados al igual que su número telefónico ya que pueden ser invitados posteriormente a una segunda etapa de colaboración.

Nombre:  Celular:

Edad:  Sexo:  Masculino  Femenino Año de ingreso a la Carrera:  Nivel que cursas actual:

**Indicaciones:** Marque con un **X** el casillero correspondiente, siendo:

- (1) Muy Insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Ni Insatisfecho ni Satisfecho, (4) Satisfecho,  
(5) Muy Satisfecho

I	<b>Infraestructura y Servicios:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
1	Las aulas tienen el equipamiento, iluminación y mobiliario adecuado para el desarrollo normal de las clases				X	
2	Las instalaciones de la Biblioteca, los fondos bibliográficos y los préstamos interbibliotecarios.	X				
3	Los lugares destinados al Estudio personal y grupal, poseen disponibilidad, comodidad, cantidad necesaria y calidad de los espacios		X			
4	Los lugares de esparcimiento que hay en la universidad			X		
5	Seguridad en las instalaciones de la universidad				X	
6	Los recursos y servicios que ofrece la universidad destinados a los estudiantes.		X			
7	Las áreas de servicio como baños, casino, fotocopiadora				X	

II	<b>Administración de la Carrera:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
8	El proceso de Matrícula				X	
9	El proceso de toma de ramos				X	
10	El acceso a las notas en la plataforma virtual					X
11	El acceso y uso del Campus Virtual					X
12	El Personal administrativo de la Universidad es competente en su función de atención al estudiante.					X
13	El proceso de postulación y renovación de becas y créditos.			X		
14	Posibilidad de acceder a becas y ayudas internas.		X			

III	<b>Planta Docente:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
15	Dominio en la enseñanza de los contenidos				X	
16	Claridad de los profesores al momento de enseñar los contenidos				x	
17	Las metodologías de enseñanza empleadas por los profesores.			X		
18	Las evaluaciones realizadas por los docentes son coherentes con la enseñanza recibida			X		
19	El profesor evalúa los aprendizajes centrándose en los procesos				X	
20	Los docentes transmiten entusiasmo e interés a sus estudiantes en el aprendizaje de las asignaturas.			X		
21	Correspondencia entre lo señalado en el programa, entregado por los docentes y lo realmente desarrollado durante el ramo.				X	
22	Al enseñar, se toma en cuenta los intereses de los estudiantes y sus conocimientos previos				X	
23	La bibliografía recomendada por el profesor es pertinente respecto al contenido del curso.				X	

IV	<b>Plan de estudios:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
24	Los programas de la asignatura incluyen objetivo, temario, bibliografía y forma de evaluación				X	
25	Los contenidos son adecuados al perfil docente que se pretende formar				X	
26	Los objetivos y planes de estudio de la carrera tienen estrecha relación con los dominios planteados en el marco para la buena enseñanza.				x	

27	La estructura de los planes de estudio es apropiada y pertinente			X		
28	El desarrollo de los planes de estudio en materias, estructura temporal y recursos humanos y material es acertado.			X		
29	Se respeta la planificación de las actividades programadas al inicio.			X		
30	Actualización y pertinencia de los programas de estudio que tiene la carrera y lo que realiza realmente un profesor de matemática en su desempeño profesional.				X	

V	<b>Prácticas Profesionales:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
31	Cantidad de horas semanales dedicadas a las prácticas profesionales					
32	Cantidad de semanas en el semestre dedicadas las prácticas profesionales					
33	Calidad de los centros en convenio para las Prácticas Profesionales					
34	El acompañamiento, orientación y gestión en las prácticas es la adecuada.					
35	La cantidad de ocasiones en que se supervisa al alumno en el centro de práctica por el profesor supervisor de práctica.					
36	Las tareas realizadas están relacionadas con el plan de estudios					
37	Las prácticas permiten completar la formación académica					
38	La evaluación de las prácticas es pertinente y adecuada.					

VII. Observaciones: Si tienes alguna observación, sugerencia o comentario con respecto a esta encuesta por favor realízala en el siguiente recuadro.

<p>Creo que lo peor de la universidad es la biblioteca y deberían invertir más ahí, también deberían implementar practicas tempranas.</p>
---

Tus respuestas serán analizadas y nos servirán para construir nuestra Tesis.

Gracias por tu tiempo y disposición.

## Evaluación del grado de satisfacción de los Estudiantes con la formación en la UCSH

Esta encuesta fue construida con el fin de poder recabar información y conocer cuál es la percepción de la satisfacción con la formación recibida hasta el momento en la carrera de pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa en la Universidad Católica Silva Henríquez. Le solicitamos que por favor conteste con toda sinceridad y veracidad en cada uno de los ítems en cuestión. Podemos asegurarles que sus respuestas serán utilizadas exclusivamente en nuestra Tesis y sus nombres no serán revelados en ninguna instancia, estos son solicitados al igual que su número telefónico ya que pueden ser invitados posteriormente a una segunda etapa de colaboración.

Nombre:  Celular:

Edad:  Sexo  Masculino  Femenino Año de ingreso a la Carrera  Nivel que cursas actual

**Indicaciones:** Marque con un **X** el casillero correspondiente, siendo:

- (1) Muy Insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Ni Insatisfecho ni Satisfecho, (4) Satisfecho,  
(5) Muy Satisfecho

I	<b>Infraestructura y Servicios:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
1	Las aulas tienen el equipamiento, iluminación y mobiliario adecuado para el desarrollo normal de las clases				X	
2	Las instalaciones de la Biblioteca, los fondos bibliográficos y los préstamos interbibliotecarios.		X			
3	Los lugares destinados al Estudio personal y grupal, poseen disponibilidad, comodidad, cantidad necesaria y calidad de los espacios		X			
4	Los lugares de esparcimiento que hay en la universidad			X		
5	Seguridad en las instalaciones de la universidad			X		
6	Los recursos y servicios que ofrece la universidad destinados a los estudiantes.			X		
7	Las áreas de servicio como baños, casino, fotocopiadora				X	



II	<b>Administración de la Carrera:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
8	El proceso de Matrícula				X	
9	El proceso de toma de ramos				X	
10	El acceso a las notas en la plataforma virtual				X	
11	El acceso y uso del Campus Virtual			X		
12	El Personal administrativo de la Universidad es competente en su función de atención al estudiante.				X	
13	El proceso de postulación y renovación de becas y créditos.			X		
14	Posibilidad de acceder a becas y ayudas internas.			X		

III	<b>Planta Docente:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
15	Dominio en la enseñanza de los contenidos				X	
16	Claridad de los profesores al momento de enseñar los contenidos				X	
17	Las metodologías de enseñanza empleadas por los profesores.			X		
18	Las evaluaciones realizadas por los docentes son coherentes con la enseñanza recibida				X	
19	El profesor evalúa los aprendizajes centrándose en los procesos			X		
20	Los docentes transmiten entusiasmo e interés a sus estudiantes en el aprendizaje de las asignaturas.			X		
21	Correspondencia entre lo señalado en el programa, entregado por los docentes y lo realmente desarrollado durante el ramo.				X	
22	Al enseñar, se toma en cuenta los intereses de los estudiantes y sus conocimientos previos			X		
23	La bibliografía recomendada por el profesor es pertinente respecto al contenido del curso.				X	

IV	<b>Plan de estudios:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
24	Los programas de la asignatura incluyen objetivo, temario, bibliografía y forma de evaluación				X	
25	Los contenidos son adecuados al perfil docente que se pretende formar				X	
26	Los objetivos y planes de estudio de la carrera tienen estrecha relación con los dominios planteados en el marco para la buena enseñanza.				X	

27	La estructura de los planes de estudio es apropiada y pertinente			X		
28	El desarrollo de los planes de estudio en materias, estructura temporal y recursos humanos y material es acertado.			X		
29	Se respeta la planificación de las actividades programadas al inicio.			X		
30	Actualización y pertinencia de los programas de estudio que tiene la carrera y lo que realiza realmente un profesor de matemática en su desempeño profesional.				X	

V	<b>Prácticas Profesionales:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
31	Cantidad de horas semanales dedicadas a las prácticas profesionales					
32	Cantidad de semanas en el semestre dedicadas las prácticas profesionales					
33	Calidad de los centros en convenio para las Prácticas Profesionales					
34	El acompañamiento, orientación y gestión en las prácticas es la adecuada.					
35	La cantidad de ocasiones en que se supervisa al alumno en el centro de práctica por el profesor supervisor de práctica.					
36	Las tareas realizadas están relacionadas con el plan de estudios					
37	Las prácticas permiten completar la formación académica					
38	La evaluación de las prácticas es pertinente y adecuada.					

VII. Observaciones: Si tienes alguna observación, sugerencia o comentario con respecto a esta encuesta por favor realízala en el siguiente recuadro.

<p>Sería ideal que la universidad fuer más grande con más espacios de recreación, además deberían mejorar la biblioteca, es la peor de todo Chile.</p>
--

Tus respuestas serán analizadas y nos servirán para construir nuestra Tesis.

Gracias por tu tiempo y disposición.

## **Anexo 2: Focus Group**

### **Pauta para Focus Group**

A continuación, presentaremos una serie de preguntas relacionadas con la formación recibida en la Carrera de Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa en la UCSH. Apoyado en la definición que entregamos de Categorías responda de acuerdo a sus conocimientos y percepciones. No es necesario que utilices un lenguaje culto formal, siéntase libre de contestar lo primero que se le venga a la mente, tampoco hay un límite de tiempo para contestar pero si le solicitamos que desarrolle sus ideas en profundidad.

*Categorías: son todas las variables o elementos que influyen en un proceso u organización, en este caso en particular, que pueden afectar a una universidad o carrera de formación académica.*

1.- ¿Se encuentra usted satisfecho con la formación recibida en la carrera de Pedagogía en Matemáticas en la UCSH? ¿Por qué?

R:

2.- ¿Qué categorías relevantes permiten medir la satisfacción en la carrera de Pedagogía en Matemáticas?

R:

3.- ¿Qué categorías relevantes definen la formación recibida en la carrera de Pedagogía en Matemáticas en la UCSH? ¿Por qué?

R:

4.- Si tuvieses que establecer cuatro o más categorías que definan su formación recibida, ¿Cuáles serían? ¿Por qué?

R:



Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa  
Seminario de Grado  
Guillermo Keim C.  
Felipe Oyarzun A.  
Romina Villalobos M.

Santiago, Noviembre de 2014

Profesor:  
Viviana Bahamondes Oyarzun

Presente.

Por medio de la presente me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle formalmente la validación de los instrumentos que aplicaremos en la recolección de la información para elaborar nuestro Seminario de Grado que lleva por título: "PROPUESTA DE UN MECANISMO DE SEGUIMIENTO DE COHORTE PARA EVALUAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA EN LA CARRERA DE PEDAGOGÍA EN MATEMÁTICAS E INFORMÁTICA EDUCATIVA EN LA UCSH" como requisito exigido para optar el Título de Licenciado en Educación Mención Matemática e Informática Educativa que otorga la Universidad Católica Silva Henríquez.

A tal efecto se elaboró: Una pauta para realizar un Focus Group y una Entrevista en Profundidad, con el fin de poder indagar y caracterizar el grado de satisfacción con la formación recibida en la carrera de Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa, además de levantar Categorías que nos permitan evaluar su satisfacción con la misma, estos instrumentos se aplicarán a estudiantes de primer a último nivel de la carrera, así como también se le aplicará a algunos egresados de la Universidad.

De antemano, agradezco su atención y colaboración.

13.332.958-7

Firma del Experto

## Textualidades del Focus Group

1.- ¿Se encuentra usted satisfecho con la formación recibida en la carrera de Pedagogía en Matemáticas en la UCSH? ¿Por qué?

Sí. Más allá de los problemas o situaciones susceptibles de ser mejoradas, creo que el servicio entregado es bueno. Desde un punto de vista operativo se puede acceder a información de forma fácil o a través de medios conocidos. Desde un punto de vista de académico, es posible y accesible el vínculo con profesores en torno a la solución de dudas en lo relativo a materias. Desde un punto de vista curricular, de coherencia en el desarrollo de las actividades curriculares y del contenido de las mismas, siempre puede haber un re-adecuamiento, reordenamiento de las actividades, para hacer más comprensible el “tránsito” desde una a otra (actividad curricular); y siempre es actualizable el contenido de las mismas, sobre todo las de área informática. (F1)

R: No podría responder un si o un no tendría que ser en un grado de satisfacción, yo respondería en porcentaje me encuentro un 70 % de satisfecho con la formación recibida en la UCSH. Con respecto a la aprobación considero que hay ramos que son súper pertinente a la formación de pedagogía, por ejemplo los mismo ramos pedagógicos ya que son importantes creo que en cuanto a las asignaturas correspondientes a contenido netamente matemático son suficientes, algebra, geometría y también algunos más avanzados como calculo análisis real las matemáticas emergentes e creo que están bien puestas bien enfocadas, lo mismo pasa con los ramos pedagógicos, el trato en generan con los profesores es bueno, los profes tiene empatía y simpatía dentro del aula que permiten generar un nexos con el, con respecto a la organización de la carrara, lo que sería la escuela de matemáticas, también considero que es un factor importante en la formación, ya que ahí es donde uno puede hacer sus consultas. Con respecto a lo que no me considero tan satisfecho, una es respecto a las practicas igual yo creo que es fome que sean solo al final como muy poco, son pocas solo dos, y se hacen al final de proceso formativo, porque suele suceder que uno acumula artos años de teoría, pero llegas a la práctica y quedas en la nada, entonces no alcanzas a corregir cosas que podría haber puesto en práctica antes, y cosas que podría corregir, mejorar o analizar, de repente igual uno se siente que es decidido a que esta es tu carrera y entras a la sala y piensas que no esto no es lo mío, puede suceder lo contrario y te vuelves a enamorar de la carrera, cosas así yo creo que tiene que ir antes, sobretodo en la pedagogía cachay que es una carrera que se trata de estar en contacto con el otro con los estudiantes, por otra parte , con respecto a la formación como plan general de la universidad, considero que hay unos ramos que están como demás ya, yo se que la universidad tiene su visión que es católica y algunos optativos teológicos y éticos, yo creo que deberían estar pero quizás podría ser uno menos y quizás podrían agregar otro tipo de asignaturas que no se enseñan hasta el momento por ejemplo, so siempre he sido súper partidario de hacer en una carrera de pedagogía tener

un curso de primeros auxilios, puede pasar a cualquier persona más uno que trabaja con personas yo creo que es importante (relato personal que le paso al carlos), enseñar la parte de la administración de un colegio, como funciona la dirección de un colegio los trámites administrativos del colegio, es importante que te manejes bien en cuanto a políticas laborales por que es tu área y con respecto con matemática en particular con los ramos es el hecho que los ramos que son fundamentales que al final va a transmitir en enseñanza media son super expres y son como tomado poco en cuenta en la formación, lo que uno enseña en el colegio es geometría 1 2, algebra 1 2, los demás si viene cierto son fundamentales por que nos permiten dar una proyección mas allá de los que es pregrado, yo creo que es necesario ahondar más en esos contenidos, la prueba inicia muchas veces revela que esos contenidos, que son los más fáciles como son poco considerados y no tomados en cuenta, son deficitario los resultados respecto a lo mismo. (F2)

Ahora si hubiera una escala donde estuviera el satisfecho y el muy satisfecho, yo estaría en el satisfecho.

La verdad es que si tuviera que definir mi satisfacción en la formación de un 100% diría que el 75% es de satisfacción, porque creo que falta más que usar teoría, la práctica. (F3)

No, porque con respecto a pedagogía se pasa muy poco, muy poco, con respecto a las practicas tempranas son casi nulas, con respecto a sentirse como profe, uno esta como al margen no participa en el aula entonces eso no te da experiencia, los taller 1 2 3 que tuvimos de pedagogía en la universidad, las asignaturas de plan común no te acercan al aula, solamente te lo muestran por fuera y por afuera tu caxay que se ve todo bonito. Bueno lo correspondiente al lo que sería el conocimiento matemático, a lo que nos enseñaron, no sé si hubiésemos llegado a alguna altura competente con otras universidad, pero con respecto a los conocimientos matemáticos yo creo que se entrego y fue accesible a nosotros, ahora que lo hayamos entendido a la perfección o no es otra cosa porque eso depende de nosotros ósea de cada uno como estudiante. **Ósea lo disciplinar estas satisfecho**, ósea no lo disciplinar lo respecto a los contenidos de matemáticas, el saber matemático, yo creo que eso fue bastante bueno, pero no sabría compararlo con otra universidad, por eso no sabría decir que fue excelente. (F4)

2.- ¿Qué categorías relevantes permiten medir la satisfacción en la carrera de Pedagogía en Matemáticas?

R: La capacidad de gestión dentro de la carrera, El Elemento docente, yo creo que los docentes de de la UCSH den mate, yo creo que son buenos profes, en general son buenos

profes, saben de lo que están hablando, son capos, la mayoría están enfocados en enseñarte, y no con una educación bancaria universitaria, no como que tu seas un basurero y te llenen de papeles, sino que te enseñan tratando de contextualizarte de que tu también después vas a enseñar por que vas a ser un profesor de matemática, yo por comentarios de otros amigos en otras universidades , me he dado cuenta que no es tan así en otros lados entonces yo creo que si es importante, la coherencia de la malla curricular. (F1)

El Elemento docente, yo creo que los docentes de de la UCSH den mate, yo creo que son buenos profes, en general son buenos profes, saben de lo que están hablando, son capos, la mayoría están enfocados en enseñarte, y no con una educación bancaria universitaria, no como que tu seas un basurero y te llenen de papeles, sino que te enseñan tratando de contextualizarte de que tu también después vas a enseñar por que vas a ser un profesor de matemática, yo por comentarios de otros amigos en otras universidades , me he dado cuenta que no es tan así en otros lados entonces yo creo que si es importante. Otra Categoría que es importante, es un poco la vida universitaria ya pero no tanto como del contexto de la universidad en si aporta a la vida universitaria, sino que lo que los estudiantes construyen, en general como institución, pese a que si se abren instancias de vida universitaria yo creo que están mal administradas, pero a pesar de esto yo creo que los propios estudiantes se construyen una buena vida universitaria hay una buena comunidad y también tiene que ver con los profes porque, de repente los profes son como un punto de unión con los estudiantes y con los profes tu puedes ver un profe Carlitos Gomez, lo vas a ver en el patio le puedes hablar de cualquier cosa y te entabla una conversación y que pucha también s agradable por que la vida universitaria no es la pura carrera y tiene que ver con la formación de uno por que uno tampoco es un robot programado, yo considero que esos factores son super importante. (F2)

Quizás las categorías que pueden ser son: los profesores que imparten cátedras, y la malla curricular que imparten los mismo porque se supone que están relacionadas con la labor profesional. (F3)

El uso de la informática educativa, es prácticamente nulo, esa área esta bastante débil en la carrera, el área de pedagogía de las prácticas y la informática educativa no me satisfacen. Quizás no sean malas pero no me dejaron satisfecho a mí. Referente a lo de las practicas temprana la disponibilidad si se daba en unos casos pero era por trabajo así como de remplazo, ósea ofertas de trabajo que te dan de secretaria, entonces esas ofertas uno las podía tomar o rechazar como estudiante, ahí hay una pequeña disponibilidad que ofrece la universidad pero no la hace obligatoria, yo creo que esto podría servir para acercar al estudiante a la sala de clases. Yo creo que la formación pedagógica, el elemento que más nos influyo es que nosotros hubiéramos plan común, es decir que nosotros estuviéramos con alumnos de distintas carreras viendo el plan común de pedagogía siento que quizás

matemáticas va por otra cosa, la estructuración de la clases, la estructuración de las planificaciones, eso también conlleva de que se vaya a un punto que sea neutro para todas las asignaturas, y al ser neutro en el caso de la matemáticas es complicado porque hay varios factores que influyen, tu no puede planificar de igual forma una clases de lenguaje que una de matemáticas, entonces requiere más ayuda del con respecto al profesor de matemática que un plan común de pedagogía.(F4)

3.- ¿Qué categorías relevantes definen la formación recibida en la carrera de Pedagogía en Matemáticas en la UCSH? ¿Por qué?

R: La presencia o énfasis que se hace en la pedagogía y no solo en la especialidad. Si se compara la formación entregada en matemática-UCSH con la de otras universidades que imparten pedagogía en matemática, se nota una valoración importante del área pedagógica. (F1)

Los valores se pretenden transmitir, siento que hay intención de transmitirlo de que queden en los estudiantes, en tanto un sentido ético como de la profesión misma, a que me refiero con valor de la formación, el hecho de que busque una buena pedagogía, entendiendo como buena pedagogía una pedagogía que busque el aprendizajes significativo por parte de los estudiantes, que ponga a los estudiantes en primer lugar, **a quien le atribuyes esta responsabilidad de aprendizaje significativo:** yo creo que se logra en conjunto va por un interés de la escuela y de los profesores, pero también entre la universidad y administración de ella yo creo que es una buena confabulación entre estos distintos actores para formar. La entrega de las aptitudes profesionales, en la UCSH en la carrera de ped. en mate se esfuerzan por entregar habilidades aptitudes y competencias para poder desempeñarte de manera profesional de forma satisfactoria en el sistema educativo, como por ejemplo el manejo de la TIC's las herramientas como conocimientos de la disciplina de matemáticas, como saber sabio, las habilidades pedagógicas las variables humanas, en ese sentido están bien enfocado como intentan transmitirlos. El hecho de crear un estudiante o licenciado potente en el área que sea su materia, ósea alguien que sabe, te forma asumiendo, pretendiendo formar un profe que sabe matemáticas y que sabe enseñar matemáticas. (F2)

Las prácticas profesionales y la malla curricular. (F3)

El conocimiento es lo más destacado de la universidad desde mi punto de vista, se enfocaría en el conocimiento y además en el trabajo autónomo, porque con el trabajo autónomo, cada alumno tiene su forma de estudiar y de trabajar, yo creo que eso nos impuso la universidad en todo sentido el trabajo autónomo, porque en ningún momento nos daban ciertas debilidades siempre nos pedía más de los que daban en clases, yo creo que este podía ser un sello que nos dejo la universidad. (F4)



4.-Si tuvieses que establecer cuatro o más categorías que definan su formación recibida, ¿Cuáles serían? ¿Por qué?

R: Foco en la pedagogía. Vinculo con el estudiante. Creo que esas son las que se me vienen a la mente, por lo dicho anteriormente. (F1)

Valores, Competencias, Habilidades, Aptitudes, Ética humana y laboral, Conocimiento, Sociabilización. (F2)

Malla curricular, profesores aptos para la enseñanza de la matemática y la pedagogía, herramientas importantes para el aprendizaje como una buena biblioteca, buena administración de las prácticas profesionales. (F3)

Conocimiento matemático, Escasa utilización de software educativo y Lugar para estudiar tranquilamente en la universidad en si. (F4)

### **Anexo 3: Entrevista en Profundidad**

#### **Pauta para Entrevista**

Las preguntas que le presentamos a continuación, dicen relación con las 5 categorías que deseamos evaluar y validar conforme a la percepción y significancia que le das a cada una de ellas, para esto le pedimos que conteste con seriedad cada uno de los siguientes ítems en cuestión.

1.- Defina con sus palabras los siguientes conceptos

Infraestructura y Servicios:

Administración de la Carrera:

Planta Docente:

Plan de estudios:

Prácticas Profesionales:

2.- ¿Las categorías que le presentamos son relevantes para caracterizar su satisfacción con la formación recibida?

R:

3.- ¿Cuáles de las siguientes categorías considera usted más relevantes para evaluar el grado de satisfacción con la formación recibida? Marque con una “x” y luego argumente su respuesta.

- ( ) Infraestructura y Servicios
- ( ) Administración de la Carrera
- ( ) Planta Docente
- ( ) Plan de estudios
- ( ) Prácticas Profesionales

4.- A continuación se presentan cinco categorías que permiten medir el nivel de satisfacción con la formación recibida. Ordénelas según el grado de relevancia que cada una de ellas tiene para usted, registrando en los paréntesis el número que corresponda a su criterio.

Considere 1 como la categoría de mayor relevancia y 5 como la de menos relevancia

- ( ) Infraestructura y Servicios:
- ( ) Administración de la Carrera:

( ) Planta Docente:

( ) Plan de estudios:

( ) Prácticas Profesionales:

5.- Si usted tuviese que agregar un Categoría, cuál sería ¿Por qué? R:

6.- Si usted tuviese que quitar un Categoría, cuál sería, o no quitaría ninguna ¿Por qué? R:

## Entrevista E1

1.- Defina con sus palabras los siguientes conceptos

Infraestructura y Servicios: Todos los bienes inmuebles de la universidad y las prestaciones que en ellos se entregan.

Administración de la Carrera: La o las personas que se encargan de gestionar y articular los distintos ámbitos o áreas dentro de una carrera.

Planta Docente: Conjunto de profesores que forman parte de una unidad o escuela.

Plan de estudios: Malla curricular.

Prácticas Profesionales: Actividades curriculares en las que se colocan en ejercicio lo anteriormente realizado.

2.- ¿Las categorías que le presentamos son relevantes para caracterizar su satisfacción con la formación recibida?

R: Las que, de alguna u otra forma ya las había nombrado, sí. Las otras que no había pensado también son importantes en algún grado.

3.- ¿Cuáles de las siguientes categorías considera usted más relevantes para evaluar el grado de satisfacción con la formación recibida? Marque con una "x" y luego argumente su respuesta.

( ) Infraestructura y Servicios

( X ) Administración de la Carrera. Creo que una buena gestión dentro de la escuela es la base mínima para una buena formación profesional.

( ) Planta Docente

( X ) Plan de estudios. Creo que la coherencia interna y el apropiado desarrollo del curriculum o malla curricular es necesario para darle un enfoque y lógica al cúmulo de actividades curriculares propias de la carrera y de la pedagogía.

( ) Prácticas Profesionales

4.- A continuación se presentan cinco categorías que permiten medir el nivel de satisfacción con la formación recibida. Ordénelas según el grado de relevancia que cada una de ellas tiene para usted, registrando en los paréntesis el número que corresponda a su criterio.

Considere 1 como la categoría de mayor relevancia y 5 como la de menos relevancia

- ( 4 ) Infraestructura y Servicios:
- ( 1 ) Administración de la Carrera:
- ( 2 ) Planta Docente:
- ( 3 ) Plan de estudios:
- ( 5 ) Prácticas Profesionales:

5.- Si usted tuviese que agregar un Categoría, cuál sería ¿Por qué?

R: “Vínculo con el estudiante” (que podría estar inserto en Planta Docente, pero creo que es mejor destacarlo), ya que en pedagogía la formación principal, según mi visión, es la de ser profesores, más allá del área del conocimiento que se trate. Creo que tener claro que se trabaja con y para personas que tienen realidad y sueños es tan importante como enseñar un contenido.

6.- Si usted tuviese que quitar un Categoría, cuál sería, o no quitaría ninguna ¿Por qué?

R: Creo que levantar categorías es valioso, en cuanto se puede especificar más el trabajo que se realizar dentro de la escuela, o cualquier otra organización. Claramente cualquier categoría es válida en cuanto en tanto tribute a la formación más integral y completa del estudiante, por lo que no quitaría ninguna.

## **Entrevista E2**

1.- Defina con sus palabras los siguientes conceptos

Infraestructura y Servicios: Corresponde a todas las instalaciones físicas (la infraestructura) y espacios dispuestos para los “clientes” o personas en algún lugar. Los servicios son las atenciones, representan el “lo que podemos hacer por usted y para usted”.

Administración de la Carrera: Corresponde a las acciones, actividades, organizaciones y gestiones de mejora, actualización y ejecución de la carrera. El área que se encarga del normal funcionamiento de las partes que conforman la carrera.

Planta Docente: Conjunto de profesores “fijos” los cuales son la base que sustenta las clases impartidas por la carrera y las tramitaciones de la misma siendo miembros activos de la co-administración.

Plan de estudios: Corresponde a todas las asignaturas a cursar, la malla curricular y actividades obligatorias junto a sus respectivos horarios y tiempos de ejecución.

Prácticas Profesionales: Corresponde a las primeras experiencias de ejecución de lo aprendido teóricamente, a modo de testear el ambiente laboral y acercarse a la realidad de la profesión.

2.- ¿Las categorías que le presentamos son relevantes para caracterizar su satisfacción con la formación recibida?

R: Si, quizás en mis respuestas se me fue considerar alguna pero como verán son transmutables con la apreciación personal que hice. Son aspectos fundamentales tanto de la carrera como de la universidad en general para cualquier proceso de formación.

3.- ¿Cuáles de las siguientes categorías considera usted más relevantes para evaluar el grado de satisfacción con la formación recibida? Marque con una “x” y luego argumente su respuesta.

- ( ) Infraestructura y Servicios
- ( X) Administración de la Carrera
- ( X) Planta Docente
- ( ) Plan de estudios
- (X) Prácticas Profesionales

R: : Yo creo que esas 3 son las más importantes por sencillas pero a la vez fundamentales razones. En primer lugar la administración de la carrera puede con todas las demás categorías en cierto grado, es decir, desde ella se pueden gestionar las mejoras y cambios de las demás. Respecto a la planta docente y las practicas, considero que ambas superan el plan de estudio ya que la experiencia, de los profesores y la que uno puede adquirir en las practicas, van por sobre la teoría sin intentar decir que la teoría no sirve.

4.- A continuación se presentan cinco categorías que permiten medir el nivel de satisfacción con la formación recibida. Ordénelas según el grado de relevancia que cada una de ellas tiene para usted, registrando en los paréntesis el número que corresponda a su criterio.

Considere 1 como la categoría de mayor relevancia y 5 como la de menos relevancia

- ( 5 ) Infraestructura y Servicios:
- ( 1 ) Administración de la Carrera:
- ( 2) Planta Docente:
- ( 4 ) Plan de estudios:
- ( 3 ) Prácticas Profesionales:

5.- Si usted tuviese que agregar un Categoría, cuál sería ¿Por qué?

R: Agregaría la categoría Extra programática o Entretención, considero que es super importante el entregar e influenciar espacios y actividades de sana entretención para el desarrollo personales y la salud.

6.- Si usted tuviese que quitar un Categoría, cuál sería, o no quitaría ninguna ¿Por qué?

R: No quitaría ninguna, creo que son todas importantes y con su grado de independencia que no puede ser controlada o corregida por las otras y a la vez importantes en si mismas

### **Entrevista E3**

1.- Definir con tus palabras los siguientes conceptos

Infraestructura y Servicios: infraestructura son todos los elementos físicos que componen y están a disposición en una universidad para con los estudiantes y los servicios son las prestaciones que tiene la universidad para con los mismos.

Administración de la Carrera: Es como se organiza la carrera.

Planta Docente: Son aquellos docentes que tienen horas definidas, no son adjuntos.

Plan de estudios: Es la malla curricular que estructura la formación “académica” de los futuros profesionales.

Prácticas Profesionales: Como lo dice, es la práctica de todos los supuestos aprendizajes adquiridos por los estudiantes de pedagogía en este caso.

2.- ¿Las categorías que te presentamos son relevantes para caracterizar tu satisfacción con la formación recibida?

R: Creo que representan y abarcan elementos que tienen que ver con la satisfacción en la formación.

3.- Cuales de las siguientes categorías consideras más relevantes para evaluar el grado de satisfacción con la formación recibida marca con una “x” y luego contesta ¿Por qué?

- ( ) Infraestructura y Servicios
- ( ) Administración de la Carrera
- ( ) Planta Docente
- ( ) Plan de estudios
- ( x ) Prácticas Profesionales

R: La práctica profesional, porque es el fiel reflejo de lo que se puede aprender en la universidad, ya que al fin y al cabo, la administración u otras categorías no influyen directamente en la formación profesional.

4.- Ordene de mayor a menor conforme a su relevancia que Categoría es más acertado para medir la satisfacción con la formación recibida de los anteriores mencionados, Anota un numero delante de cada Categoría siendo 1 la con mayor relevancia y 5 la con menor relevancia.

( 5 ) Infraestructura y Servicios:

( 4 ) Administración de la Carrera:

( 2 ) Planta Docente:

( 3 ) Plan de estudios:

( 1 ) Prácticas Profesionales:

5.- Si tuvieses que agregar un Categoría cual sería ¿Por qué?

R: La verdad es que no agregaría ninguna, creo que las que están cumplen con todas las variables que pueden intervenir. Quizás agregaría una categoría que de “ambiente estudiantil”, que tendría que ver con el ambiente que se da en la universidad apuntando a un trabajo mas en conjunto de los estudiantes y dejando de lado el individualismo.

6.- Si tuvieses que quitar un Categoría cual sería, o no quitarías ninguna ¿Por qué?

R: La verdad no podría quitar ninguna categoría, porque representan los distintos elementos que componen la formación profesional.

#### **Entrevista E4**

1.- Defina con sus palabras los siguientes conceptos

Infraestructura y Servicios: Salones, salas de clases, laboratorios, casinos, bibliotecas, baños, los departamentos y servicios al estudiante

Administración de la Carrera: Los departamentos de educación

Planta Docente: Los académicos a cargo de realizar las clases, digo los profesionales por que también hay psicólogos

Plan de estudios: Todas aquellas asignaturas que se deben cursar a lo largo de la carrera



Prácticas Profesionales: Es la instancia en la cual es estudiante se acerca al mundo real, jajaja

2.- ¿Las categorías que le presentamos son relevantes para caracterizar su satisfacción con la formación recibida?

R: Claro van bien ligadas a lo que yo establecí previamente, todo lo que yo dije anteriormente se puede relacionar con estas

3.- ¿Cuáles de las siguientes categorías considera usted más relevantes para evaluar el grado de satisfacción con la formación recibida? Marque con una “x” y luego argumente su respuesta.

- ( ) Infraestructura y Servicios
- ( ) Administración de la Carrera
- ( ) Planta Docente
- ( ) Plan de estudios
- (X) Prácticas Profesionales

4.- A continuación se presentan cinco categorías que permiten medir el nivel de satisfacción con la formación recibida. Ordénelas según el grado de relevancia que cada una de ellas tiene para usted, registrando en los paréntesis el número que corresponda a su criterio.

Considere 1 como la categoría de mayor relevancia y 5 como la de menos relevancia

- (5) Infraestructura y Servicios:
- (4) Administración de la Carrera:
- (2) Planta Docente:
- (3) Plan de estudios:
- (1) Prácticas Profesionales:

5.- Si usted tuviese que agregar un Categoría, cuál sería ¿Por qué?

R: todo está ahí no sé si faltaría algo creo que está bien caracterizado todo.

6.- Si usted tuviese que quitar un Categoría, cuál sería, o no quitaría ninguna ¿Por qué?

R: Administración, de la carrera, eso no depende de mí, depende de los académicos que están a cargo de la carrera, no son notorias en mi formación, esta hacia bien su trabajo pero yo no la vi, quitaría esa pero igual es importante.

#### **Anexo 4: Propuesta de Mecanismo**

## Evaluación del grado de satisfacción de los Estudiantes con la formación en la UCSH

Esta encuesta fue construida con el fin de poder recabar información y conocer cuál es la percepción de la satisfacción con la formación recibida hasta el momento en la carrera de pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa en la Universidad Católica Silva Henríquez. Le solicitamos que por favor conteste con toda sinceridad y veracidad en cada uno de los ítems en cuestión.

Edad:  Sexo:  Masculino      Año de ingreso a la Carrera:   
 Femenino      Nivel que cursas actualmente:

**Indicaciones:** Marque con un **X** el casillero correspondiente, siendo:

- (1) Muy Insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Ni Insatisfecho ni Satisfecho, (4) Satisfecho,  
 (5) Muy Satisfecho

I	<b><u>Infraestructura y Servicios:</u></b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
1	Las aulas tienen el equipamiento, iluminación y mobiliario adecuado para el desarrollo normal de las clases					
2	Las instalaciones de la Biblioteca, los fondos bibliográficos y los préstamos interbibliotecarios.					
3	Los lugares destinados al Estudio personal y grupal, poseen disponibilidad, comodidad, cantidad necesaria y calidad de los espacios					
4	Los lugares de esparcimiento que hay en la universidad					
5	Seguridad en las instalaciones de la universidad					
6	Los recursos y servicios que ofrece la universidad destinados a los estudiantes.					
7	Las áreas de servicio como baños, casino, fotocopiadora					

II	<b><u>Administración de la Carrera:</u></b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
8	El proceso de Matrícula					
9	El proceso de toma de ramos					
10	El acceso a las notas en la plataforma virtual					
11	El acceso y uso del Campus Virtual					

12	El Personal administrativo de la Universidad es competente en su función de atención al estudiante.					
13	El proceso de postulación y renovación de becas y créditos.					
14	Posibilidad de acceder a becas y ayudas internas.					

III	<b>Plan de estudios:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
15	Los programas de la asignatura incluyen objetivo, temario, bibliografía y forma de evaluación					
16	Los contenidos son adecuados al perfil docente que se pretende formar					
17	Los objetivos y planes de estudio de la carrera tienen estrecha relación con los dominios planteados en el marco para la buena enseñanza.					
18	La estructura de los planes de estudio es apropiada y pertinente					
19	El desarrollo de los planes de estudio en materias, estructura temporal y recursos humanos y material es acertado.					
20	Se respeta la planificación de las actividades programadas al inicio.					
21	Actualización y pertinencia de los programas de estudio que tiene la carrera y lo que realiza realmente un profesor de matemática en su desempeño profesional.					

IV	<b>Prácticas Profesionales:</b> Indique su grado de satisfacción con respecto a:	1	2	3	4	5
22	Cantidad de horas semanales dedicadas a las prácticas profesionales					
23	Cantidad de semanas en el semestre dedicadas las prácticas profesionales					
24	Calidad de los centros en convenio para las Prácticas Profesionales					
25	El acompañamiento, orientación y gestión en las prácticas es la adecuada.					
26	La cantidad de ocasiones en que se supervisa al alumno en el centro de práctica por el profesor supervisor de práctica.					
27	Las tareas realizadas están relacionadas con el plan de estudios					
28	Las prácticas permiten completar la formación académica					
29	La evaluación de las prácticas es pertinente y adecuada.					

**Indicaciones:** a continuación se mencionan una serie de indicadores que evalúan la satisfacción con el que hacer docente. Luego de leerlos completa la tabla que te presentamos en la siguiente página de esta encuesta.

V	<b><u>Planta Docente:</u></b>
30	Dominio en la enseñanza de los contenidos
31	Claridad por parte de el profesor al momento de enseñar los contenidos
32	Las metodologías de enseñanza empleadas por el profesor.
33	Las evaluaciones realizadas por el docente son coherentes con la enseñanza recibida
34	El profesor evalúa los aprendizajes centrándose en los procesos
35	El docente transmite entusiasmo e interés a sus estudiantes en el aprendizaje de las asignaturas.
36	Correspondencia entre lo señalado en el programa, entregado por el docente y lo realmente desarrollado durante el ramo.
37	Al enseñar, se toma en cuenta los intereses de los estudiantes y sus conocimientos previos
38	La bibliografía recomendada por el profesor es pertinente respecto al contenido del curso.

**Indicaciones:** Complete bajo cada número, conforme al indicador correspondiente, su Nivel de Satisfacción en una escala del 1 al 5, siendo: (1) Muy Insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Ni Insatisfecho ni Satisfecho, (4) Satisfecho, (5) Muy Satisfecho

(1) Nombre del Docente:

\_\_\_\_\_

Asignatura que imparte:

\_\_\_\_\_

Numero de la pregunta	30	31	32	33	34	35	36	37	38
Nivel de Satisfacción									

(2) Nombre del Docente:

\_\_\_\_\_

Asignatura que imparte:

\_\_\_\_\_

Numero de la pregunta	30	31	32	33	34	35	36	37	38
Nivel de Satisfacción									

(3) Nombre del Docente:

---

Asignatura que imparte:

---

Numero de la pregunta	30	31	32	33	34	35	36	37	38
Nivel de Satisfacción									

(4) Nombre del Docente:

---

Asignatura que imparte:

---

Numero de la pregunta	30	31	32	33	34	35	36	37	38
Nivel de Satisfacción									

VII. Observaciones: Si tienes alguna observación, sugerencia o comentario con respecto a esta encuesta por favor realízala en el siguiente recuadro.

Tus respuestas serán analizadas y nos servirán para construir nuestra Tesis.

Gracias por tu tiempo y disposición.

### **Pauta para Focus Group**

A continuación, presentaremos una serie de preguntas relacionadas con la formación recibida en la Carrera de Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa en la UCSH, responda de acuerdo a sus conocimientos y percepciones.

¿Se encuentra usted satisfecho con la infraestructura y servicios dispuestos para la carrera de Pedagogía en Matemáticas en la UCSH? ¿Por qué?

¿Se encuentra usted satisfecho con la administración de la carrera de Pedagogía en Matemáticas en la UCSH? ¿Por qué?

¿Se encuentra usted satisfecho con la planta docente perteneciente a la carrera de Pedagogía en Matemáticas en la UCSH? ¿Por qué?

¿Se encuentra usted satisfecho con los planes de estudios de la carrera de Pedagogía en Matemáticas en la UCSH? ¿Por qué?

¿Se encuentra usted satisfecho con las prácticas profesionales que ofrece la carrera de Pedagogía en Matemáticas en la UCSH? ¿Por qué?

¿Qué elementos favorecen su satisfacción y que desfavorecen su satisfacción con la formación recibida en la carrera de Pedagogía en Matemáticas en la UCSH? ¿Por qué?

¿Se encuentra usted satisfecho con la formación recibida en la carrera de Pedagogía en Matemáticas en la UCSH? ¿Por qué?

