



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja



MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

**PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DE LOS
PROGRAMAS DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
BASADO EN EL PROYECTO**

"CENTRO VIRTUAL PARA EL DESARROLLO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA LA
EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE"

PRIMER DOCUMENTO DE TRABAJO

**CRITERIO 1: LIDERAZGO Y ESTILO
DE GESTIÓN**

(Estándares, Indicadores, Instrumentos y Valoración)

EQUIPO DE TRABAJO:

Ph.D. María José Rubio Gómez

Dra. Ruth Aguilar Feijoo

Econ. Priscilla Massa Sánchez

Dra. Judith Maldonado

Lcda. Iliana Ramírez Asanza

LOJA - ECUADOR

2005

© **PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN A DISTANCIA BASADO EN EL PROYECTO**
"Centro Virtual para el desarrollo de estándares de calidad para la educación superior a distancia en América Latina y el Caribe"
CRITERIO 1: LIDERAZGO Y ESTILO DE GESTIÓN

Equipo de trabajo:

Ph.D. María José Rubio Gómez
Dra. Ruth Aguilar Feijoo
Econ. Priscilla Massa Sánchez
Dra. Judith Maldonado
Lcda. Iliana Ramírez Asanza

© UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

11-01-608 LOJA (Ecuador)

Telfs.: (593) (7) 2570275
(593) (7) 2588730

Fax: (593) (7) 2585974

E-mail: infodistancia@utpl.edu.ec

Web: www.utpl.edu.ec

ISBN-9978-09-584-5 (Obra completa)

ISBN-9978-09-586-1

Derecho de Autor No. 023449

Depósito Legal No. 003189

Reservados todos los derechos conforme a la ley. No está permitida la reproducción total o parcial de esta guía, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del Copyright.

Diagramación, diseño e impresión Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja

Noviembre, 2005

Índice

Introducción	5
Diagrama del Criterio 1	6
Tabla de Valoración – Criterio 1	7
Registro de Autoevaluación	9
Anexos	17
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	
Entrevista al Responsable del Programa (Anexo 1)	19
Ficha de observación (Anexo 2)	23
Entrevista al Personal del Programa (Anexo 3)	26
Informe de Resultados (Anexo 4)	28

INTRODUCCIÓN

El criterio 1 estudia cómo se desarrolla y se aplica la estructura organizacional del programa, el marco de los procesos y su sistema de gestión, necesarios para la eficaz ejecución de la Política y la Estrategia de la Institución, mediante adecuados comportamientos y acciones de los responsables del programa, actuando como líderes.

A este criterio de forma global se le asignó una valoración de 120 puntos, los cuales han sido distribuidos, a modo de sugerencia, de acuerdo a la importancia que interpretamos tienen cada uno de los subcriterios y estándares. Cada institución podrá ponderar de acuerdo a la importancia que asigne a cada uno de los subcriterios y estándares. De la misma forma, como se explica en el documento introductorio, el valor de los criterios, podría ser modificado, según la institución considere.

Con la finalidad de facilitar la recopilación de la información acerca del criterio se ha elaborado la matriz del Registro de Autoevaluación y a modo de ejemplo se han diseñado los siguientes instrumentos, los cuales deberán ser adecuados de acuerdo a las necesidades de la institución.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

- Entrevista al Responsable del Programa (anexo 1)
 - Ficha de Observación (anexo 2)
 - Entrevista al Personal del Programa (anexo 3)
-
- Informe de Resultados (anexo 4)

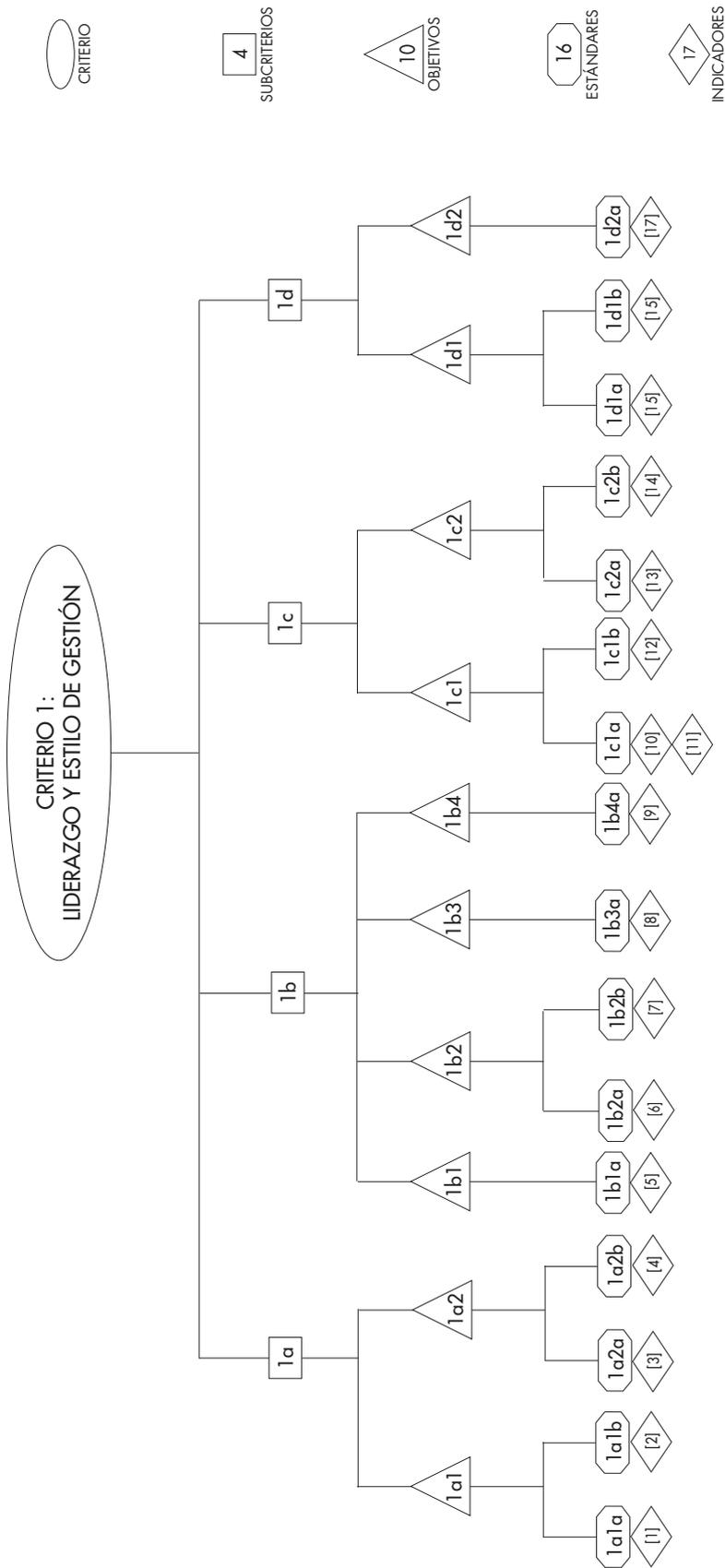


TABLA DE VALORACIÓN

CRITERIO 1

CRITERIOS-SUBCRITERIOS-OBJETIVOS	Ponderación sugerida	Propuesta de ponderación
CRITERIO 1. LIDERAZGO Y ESTILO DE GESTIÓN	120	
1.a. Los líderes o responsables del programa demuestran visiblemente su compromiso con una cultura de excelencia del programa, en el marco de la Política y Estrategia de la Institución con la que debe estar alineada	<u>30</u>	
<i>1.a.1.- Estar implicados en la gestión de calidad del programa.</i>	15	
<i>1.a.2.- Ser accesibles y escuchar al personal y resto de agentes implicados en el programa.</i>	15	
1.b. Los líderes o responsables del programa trabajan activamente con personas de la Institución o ajenos a ella, para promover y desarrollar los intereses y satisfacer las expectativas actuales y futuras de los agentes implicados en la organización del programa.	<u>30</u>	
<i>1.b.1.- Ayudar a la organización del programa a identificar a todos los agentes implicados en el desarrollo del mismo, sus necesidades y expectativas.</i>	7	
<i>1.b.2.- Asegurar que las necesidades y expectativas de los agentes implicados en el programa están contempladas en la planificación del mismo.</i>	10	
<i>1.b.3.- Asegurar la disponibilidad de los cauces necesarios para que los diferentes agentes implicados en el desarrollo del programa manifiesten sus sugerencias y quejas.</i>	5	
<i>1.b.4.- Facilitar el establecimiento de relaciones institucionales beneficiosas para la organización y funcionamiento del programa.</i>	8	
1.c. Los líderes o responsables del programa garantizan que su estructura organizacional está desarrollada para sustentar la eficaz y eficiente aplicación de la Política y la Estrategia relacionada con el programa, en armonía con los valores y la cultura de la Institución.	<u>36</u>	
<i>1.c.1.- Realizar la definición de funciones y asignación de responsabilidades, creando y difundiendo una estructura organizacional coherente con las mismas.</i>	22	

CRITERIOS-SUBCRITERIOS-OBJETIVOS	Ponderación sugerida	Propuesta de ponderación
1.c.2.- <i>Promover activamente la retroalimentación y la comunicación a los agentes implicados en el desarrollo del programa, así como la toma de decisiones basada en el desempeño, para aumentar su participación y motivación.</i>	14	
1.d. Los líderes o responsables del programa garantizan que los procesos del programa se gestionan y se mejoran sistemáticamente, y son acordes a la gestión y mejora continua de la institución	<u>24</u>	
1.d.1.- <i>Apoyar las mejoras y la implicación de todos, ofreciendo los recursos apropiados.</i>	16	
1.d.2.- <i>Priorizar y tomar las decisiones sobre el proceso evaluativo, considerando los resultados obtenidos y formulando propuestas de mejora.</i>	8	

REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Criterio 1: LIDERAZGO Y ESTILO DE GESTION (120 PUNTOS)										
Subcriterio: 1.a.- Los líderes o responsables del programa demuestran visiblemente su compromiso con una cultura de excelencia del programa, en el marco de la Política y Estrategia de la Institución con la que debe estar alineada.										
Objetivo: 1.a.1.- Estar implicados en la gestión de calidad del programa										
Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific %	V	
1.a.1.a Conocen las directrices de la Política y Estrategia de la Institución.	[1] Porcentaje de responsables del programa que conoce las directrices de la Política y Estrategia de la Institución.	Responsables del programa	Informe de Resultados: - Entrevista a los Responsables del programa (anexo 1)	UEA DGMA	Entrevista / guía		7	75	5	
1.a.1.b Aplican las directrices de la Política y Estrategia de la Institución.	[2] Porcentaje de responsables del programa que aplica las directrices de la Política y Estrategia de la Institución.	Responsables del programa	Informe de Resultados: - Entrevista a los Responsables del programa (anexo 1)	UEA DGMA	Entrevista / guía		8	75	6	
Objetivo 1.a.2.- Ser accesibles y escuchar al personal y resto de agentes implicados en el programa.										
1.a.2.a Se comunican con el personal del programa.	[3] Frecuencia de la comunicación y responsables del programa que se comunican con el personal implicado en el programa.	Responsables del programa	Informe de Resultados:	UEA DGMA UA	Observación directa		7	50	4	
			- Actas de Reuniones							
			- Convocatorias							
			- Comunicaciones							
1.a.2.b Fomentan la participación de todo el personal.	[4] Porcentaje de responsables del programa que fomenta la participación de todo el personal.	Responsables y personal del programa	Informe de Resultados:	UEA DGMA UA	Observación directa		8	75	6	
			- Distributivos académicos							
			- Distributivos administrativos							
			- Agenda de Actividades							

REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific %	V	
1.a.2.b Fomentan la participación de todo el personal.	[4] Porcentaje de responsables del programa que fomenta la participación de todo el personal.	Responsables y personal del programa	- Convocatorias	UEA DGMA UA	Entrevista / guía Observación directa					
			- Actas de Reuniones							
			- Informes							
			- Entrevista al Responsable del Programa (anexo 1)							
			- Entrevista al personal del programa (anexo 3)							
TOTAL SUBCRITERIO 1.a						30			21	

Subcriterio: 1.b. Los líderes o responsables del programa trabajan activamente con personas de la Institución o ajenos a ella, para promover y desarrollar los intereses y satisfacer las expectativas actuales y futuras de los agentes implicados en la organización del programa.

Objetivo: 1.b.1. Ayudar a la organización del programa a identificar a todos los agentes implicados en el desarrollo del mismo, sus necesidades y expectativas.

1.b.1.a Ofrecen los recursos requeridos a la organización del programa para que identifique las necesidades y expectativas de los agentes implicados en el desarrollo del programa.	[5] Porcentaje de recursos otorgados a la organización del programa para que identifiquen las necesidades y expectativas de los agentes implicados en el desarrollo del programa.	Responsables y personal del programa Dpto. Infraestructura	Informe de Resultados:			8			
			- Informe de Dpto. de Infraestructura	- Entrevista al Responsable del Programa (anexo 1)	- Entrevista al personal del programa (anexo 3)				

REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Objetivos: 1.b.2. Asegurar que las necesidades y expectativas de los agentes implicados en el programa están contempladas en la planificación del mismo.										
Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific %	V	
1.b.2.a Procuran la satisfacción de los agentes implicados en el programa participando en la planificación del mismo.	[6] Porcentaje de necesidades y/o expectativas identificadas que son consideradas en la planificación del programa.	Responsables del programa	Informe de Resultados:	UA UEA DGMA	Observación directa Entrevista/ guía		7			
			- Planificación del programa - Entrevista al Responsable del Programa (anexo 1)							
1.b.2.b Procuran el entorno adecuado para dar respuesta a las necesidades y expectativas de los agentes implicados en el desarrollo del programa.	[7] Los responsables del programa procuran el entorno adecuado para satisfacer las necesidades y expectativas de los agentes implicados en el desarrollo del programa.	Responsables del programa	Informe de Resultados:	UEA DGMA	Observación directa Entrevista/ guía		6			
			- Entrevista al Responsable del Programa (anexo 1) - Ficha de observación (anexo 2)							
Objetivos: 1.b.3. Asegurar la disponibilidad de los cauces necesarios para que los agentes implicados en el desarrollo del programa manifiesten sus sugerencias y quejas.										
1.b.3.a Aseguran la disponibilidad de los cauces necesarios para que los agentes implicados en el desarrollo del programa manifiesten sus sugerencias y quejas.	[8] Porcentaje de responsables del programa que asegura la disponibilidad de los cauces necesarios para que los agentes implicados en el desarrollo del programa manifiesten sus sugerencias y quejas.	Responsables del programa	Informe de Resultados:	UEA DGMA	Entrevista / guía		4			
			- Entrevista al Responsable del Programa (anexo 1) - Entrevista al personal del programa (anexo 3)							

REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Objetivos: 1.b.4. Facilitar el establecimiento de relaciones institucionales beneficiosas para la organización y funcionamiento del programa										
Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific %	V	
1.b.4.a Facilitan el establecimiento y mantenimiento de relaciones institucionales beneficiosas para la organización y funcionamiento del programa.	[9] Número de relaciones institucionales beneficiosas para la organización y funcionamiento del programa: relaciones de "cooperación" con clientes y otras instituciones, educativas o no, claves para el funcionamiento del programa.	Responsables del programa	Informe de Resultados: - Entrevista al Responsable del Programa (anexo 1)	UEA DGMA	Entrevista / guía		5			
TOTAL SUBCRITERIO 1.b									30	

Subcriterio: 1.c. Los líderes o responsables del programa garantizan que su estructura organizacional está desarrollada para sustentar la eficaz y eficiente aplicación de la Política y la Estrategia relacionada con el programa, en armonía con los valores y la cultura de la Institución.

Objetivo: 1.c.1. Realizar la definición de funciones y asignación de responsabilidades, creando y difundiendo estructura organizacional coherente con las mismas.

Objetivo: 1.c.1. Realizar la definición de funciones y asignación de responsabilidades, creando y difundiendo estructura organizacional coherente con las mismas.										
1.c.1.a Establecen una estructura organizacional con la definición de funciones y asignación de responsabilidades, dentro de un estilo de gestión participativo.	[10] Existe un organigrama con la definición de funciones y asignación de responsabilidades.	Responsables del programa	Informe de Resultados: - Planificación del programa	UEA DGMA UA	Observación directa	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora	
						P	Calific %	V		
TOTAL SUBCRITERIO 1.c									15	

REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific %	V	
1.c.1.a Establecen una estructura organizacional con la definición de funciones y asignación de responsabilidades, dentro de un estilo de gestión participativo.	[11] Porcentaje del personal que participan en la toma de decisiones.	Responsables del programa	Informe de Resultados: - Planificación del programa	UEA DGMA UA	Observación directa					
			Informe de Resultados: - Entrevista al personal del programa (anexo 3)				7			
1.c.1.b Difunden y comunican la estructura organizacional entre los diferentes agentes implicados en el desarrollo del programa.	[12] Porcentaje del personal implicado en el programa que conoce el organigrama.	Personal programa	Informe de Resultados: - Entrevista al personal del programa (anexo 3)	DGMA UEA	Entrevista / guía					
			Informe de Resultados: - Entrevista al personal del programa (anexo 3)				7			
Objetivos: 1.c.2. Promover activamente la retroalimentación y la comunicación a los agentes implicados en el desarrollo del programa, así como la toma de decisiones basada en el desempeño, para aumentar su participación y motivación.										
1.c.2.a Promueven la retroalimentación y la comunicación a los agentes implicados en el desarrollo del programa.	[13] Porcentaje de responsables del programa que valora el esfuerzo y los resultados, y reconoce los éxitos del personal.	Responsables del programa y personal	Informe de Resultados: - Entrevista al Responsable del Programa (anexo 1) - Entrevista al personal del programa (anexo 3)	DGMA UEA	Entrevista / guía					
			Informe de Resultados: - Entrevista al personal del programa (anexo 3)				7			

REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific %	V	
1.c.2.b Consideran el desempeño de las personas en la toma de decisiones acerca de las promociones, asignación de responsabilidades, etc.	[14] Existen sistemas de promoción y compensación basados en el desempeño para premiar la contribución de las personas al desarrollo del programa.	Recursos Humanos y personal	Informe de Resultados:	DGMA UEA	Entrevista /guía Observación directa		7			
			- Entrevista al Responsable del Programa (anexo 1)							
			- Publicaciones							
			- Revistas universitarias							
			- Comunicaciones							
			- Actas							
			- Resoluciones							
			- Bonos de desempeño							
			- Designaciones							
			TOTAL SUBCRITERIO 1.c							36

Subcriterio: 1.d. Los líderes o responsables del programa garantizan que los procesos del programa se gestionan y se mejoran sistemáticamente, y son acordes a la gestión y mejora continua de la Institución.

Objetivo: 1.d.1. Apoyar las mejoras y la implicación de todos, ofreciendo los recursos y ayuda apropiados

1.d.1.a Apoyan iniciativas y actividades del personal relacionadas con la gestión de los procesos del programa y su mejora continua.	[15] Existen sistemas de incentivos para motivar iniciativas de mejora en los procesos.	Recursos Humanos y Dpto. Becas	Informe de Resultados:	DGMA UEA	Entrevista /guía Observación directa		8			
			- Ficha de observación							
			- Entrevista al Responsable del Programa (anexo 1)							

REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	%	V	
1.d.1.b Facilitan los recursos necesarios para la mejora continua.	[16] Se facilita los recursos necesarios para la mejora continua.	Responsables del programa y personal	Informe de Resultados: - Entrevista al Responsable del Programa (anexo 1)	DGMA UEA	Entrevista / guía		8			
Objetivos: 1.d.2. Priorizar y tomar las decisiones adecuadas sobre el proceso evaluativo, considerando los resultados obtenidos y formulando propuestas de mejora.										
1.d.2.a Formulan y/o aprueban propuestas de mejora.	[17] Número de propuestas de mejora realizadas y/o aprobadas por los responsables del programa.	Responsables del programa	Informe de Resultados: - Entrevista al Responsable del Programa (anexo 1)	DGMA UEA	Entrevista / guía		8			
TOTAL SUBCRITERIO 1.d							24			

ANEXOS



ANEXO 1

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

AUTOEVALUACIÓN DE PROGRAMAS

ENTREVISTA A LOS RESPONSABLES DEL PROGRAMA

FECHA:
ENTREVISTADOR:
ENTREVISTADO:
UNIDAD O PROGRAMA:

☞ El número indicado en corchetes, corresponde al número del indicador del ítem observado.

☞ Para la valoración: 0 = nada y 4 = máximo

[1] ¿Qué elementos de la visión y misión de la UTPL usted conoce?

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

[1] ¿Conoce los valores institucionales y en que documentos se encuentran expresados?

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

[2] ¿Considera que se están viviendo esos valores en la institución?

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

[1] ¿Señale algunas líneas estratégicas en las que actualmente la UTPL está empeñada?

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

[2] ¿Qué líneas estratégicas de la institución considera usted que se están desarrollando?

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

[4] ¿Existe suficiente comunicación con el personal del programa que usted dirige?

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

[5] ¿Dispone de los recursos suficientes para el desarrollo del programa?

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					
¿Qué le falta?					

[6] ¿Han identificado las necesidades y expectativas del programa?

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

[7] ¿Cuáles de las necesidades y expectativas del programa se han incluido en la planificación?

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

[8] ¿Recoge las quejas y sugerencias de personal docente, administrativo y alumnos?

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	
¿Cómo lo hace?					

[9] ¿Este programa tiene convenios beneficiosos de cooperación con otras instituciones?

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
¿Qué beneficios le dan?					

[13] ¿Reconoce y valora el esfuerzo y los resultados del personal del programa?

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	
¿Cómo lo hace?					

[14] ¿La institución tiene establecido un sistema de promoción y compensación para reconocer el desempeño del personal?

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	
¿En que consiste?					

[15] ¿La institución contempla un sistema de incentivos para motivar las iniciativas de mejora en los procesos?

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	
¿En qué consiste?					
¿Cómo se operativiza?					

[16] Hay espacios para generar y canalizar propuestas de mejora del programa?

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	

[16] ¿Se facilitan los recursos necesarios para las propuestas de mejora del programa?

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	

[17] ¿Han habido propuestas para la mejora del programa?

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	
¿Cuántas?					
¿Cuáles?					

[17] ¿Cuántas han sido aprobadas?

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	
¿Cuáles?					

Firma Entrevistador

ANEXO 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

AUTOEVALUACIÓN DE PROGRAMAS

FICHA DE OBSERVACIÓN

FECHA:
OBSERVADOR:
PARTICIPANTES:
UNIDAD O PROGRAMA:

☞ El número indicado en corchetes, corresponde al número del indicador del ítem observado.

☞ Para la valoración: 0 = nada y 4 = máximo

[3] Documentos observados sobre frecuencia de la comunicación:

Convocatorias Actas Informes Comunicaciones

Distributivos Agenda Actividades

VALORACIÓN	Comentarios:				
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

[4] Fomentan la participación:

Convocatorias Actas

Informes Comunicaciones

VALORACIÓN	Comentarios:				
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

[5] ¿Cuenta con los recursos necesarios para identificar las necesidades y expectativas?

- Teléfono fax internet Call center
 Mobiliario Ambiente físico Otros

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

[6] ¿Se contemplan en la planificación del programa las necesidades y expectativas de los agentes implicados?

- Materiales Profesores Distribución Otros

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

[7] Se cuenta con el entorno adecuado para el desarrollo del programa

- Mobiliario Equipos Espacio Otros

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

[10] Existe el organigrama con la definición de funciones y se contempla la participación del personal en la toma de decisiones?

Ver Planificación del Programa

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

[11] Porcentaje del personal que participan en la toma de decisiones.

Ver Planificación del Programa

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

[14] Documentos observados sobre promoción y compensación al personal

Publicaciones Revistas universitarias Comunicaciones Actas
 Resoluciones Bonos de desempeño Designaciones

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

[15] Documentos observados sobre sistemas de incentivos para motivar al personal

Reconocimientos Resoluciones Becas Seminarios
 Cursos Eventos científicos Asistencia a congresos Pasantías

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

 Firma Observador

ANEXO 3

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

AUTOEVALUACIÓN DE PROGRAMAS

ENTREVISTA AL PERSONAL DEL PROGRAMA

FECHA:
ENTREVISTADOR:
ENTREVISTADO:
UNIDAD O PROGRAMA:

- ☞ El número indicado en corchetes, corresponde al número del indicador del ítem observado.
- ☞ Para la valoración: 0 = nada y 4 = máximo

[4] ¿Considera adecuada la frecuencia con la que se convocan a sesiones de trabajo?

VALORACIÓN	Observaciones:				
0	1	2	3	4	

[4] ¿Existe suficiente comunicación con los responsables del programa al que usted pertenece?

VALORACIÓN	Observaciones:				
0	1	2	3	4	

[5] ¿Dispone de los recursos suficientes para el desarrollo del programa?

VALORACIÓN	Observaciones:				
0	1	2	3	4	
¿Qué le falta?					

[8] ¿Se recoge las quejas y sugerencias de personal docente, administrativo y alumnos?

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	
¿Cómo lo hace?					

[12] Conoce usted el organigrama que se ha diseñado para el programa

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	

[12] En el organigrama se ha definido con claridad los responsables y las funciones del personal.

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	

[13] ¿Considera usted que su trabajo es reconocido y valorado por los responsables del programa?

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	
¿De qué manera se reconoce su esfuerzo?					

[16] Hay espacios para generar y canalizar propuestas de mejora del programa?

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	

[16] ¿Se facilitan los recursos necesarios para las propuestas de mejora del programa?

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	

Firma Entrevistador

ANEXO 4

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

AUTOEVALUACIÓN DE PROGRAMAS

INFORME DE RESULTADOS

RESPONSABLE:
FECHA:
UNIDAD O PROGRAMA

- ☞ La valoración se la realizará por estándar y teniendo en cuenta todos los instrumentos utilizados
- ☞ Para la valoración: 0 = nada y 4 = máximo
- ☞ Cuando hay varias respuestas se sacará el promedio de las diferentes valoraciones.
- ☞ En los comentarios se debe detallar el instrumento y el número del indicador.

1.a.1.a Conocen las directrices de la Política y Estrategia de la Institución

VALORACIÓN	Comentarios:				
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

1.a.1.b Aplican las directrices de la Política y Estrategia de la Institución.

VALORACIÓN	Comentarios:				
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

1.a.2.a Se comunican con el personal del programa

VALORACIÓN	Comentarios:				
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

1.a.2.b Fomentan la participación de todo el personal.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

1.b.1.a Ofrecen los recursos requeridos a la organización del programa para que identifique las necesidades y expectativas de los agentes implicados en el desarrollo del programa.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

1.b.2.a Procuran la satisfacción de los agentes implicados en el programa participando en la planificación del mismo.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

1.b.2.b Procuran el entorno adecuado para dar respuesta a las necesidades y expectativas de los agentes implicados en el desarrollo del programa.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

1.b.3.a Aseguran la disponibilidad de los cauces necesarios para que los agentes implicados en el desarrollo del programa manifiesten sus sugerencias y quejas.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

1.b.4.a Facilitan el establecimiento y mantenimiento de relaciones institucionales beneficiosas para la organización y funcionamiento del programa.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

1.c.1.a Establecen una estructura organizacional con la definición de funciones y asignación de responsabilidades, dentro de un estilo de gestión participativo.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

1.c.1.b Difunden y comunican la estructura organizacional entre los diferentes agentes implicados en el desarrollo del programa.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

1.c.2.a Promueven la retroalimentación y la comunicación a los agentes implicados en el desarrollo del programa.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

1.c.2.b Consideran el desempeño de las personas en la toma de decisiones acerca de las promociones, asignación de responsabilidades, etc.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

1.d.1.a Apoyan iniciativas y actividades del personal relacionadas con la gestión de los procesos del programa y su mejora continua.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

1.d.1.b Facilitan los recursos necesarios para la mejora continua.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

