UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
VICERRECTORADO
CENTRO PSICOPEDAGÓGICO Y DE INVESTIGACIÓN EN EDUCACIÓN SUPERIOR
CEPIES

CONDICIONES DE CALIDAD EDUCATIVA EN LA CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS EN LA GESTIÓN 2016 PARA LA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015

Tesis de Maestría para optar el Grado Académico de Magister Scientiarum en Educación Superior

MAESTRANTE: Lic. VICTOR WILLY PATANA PAREDES
TUTOR: Mg. Sc. LUDWING ERNESTO TORREZ CARRASCO

LA PAZ – BOLIVIA
2017

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

VICERRECTORADO

CENTRO PSICOPEDAGÓGICO Y DE INVESTIGACIÓN

EN EDUCACIÓN SUPERIOR CEPIES

Tesis de Maestría:

CONDICIONES DE CALIDAD EDUCATIVA EN LA CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS EN LA GESTIÓN 2016 PARA LA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015

Para optar el Grado Académico de Magister Scientiarum en Educación Superior del Postulante:

Lic. Víctor Willy Patana Paredes

Nota Numeral: ..…….

Nota Literal: …….…….…….…

Significado de Calificación: ….……..…...

Director CEPIES: …….. …….....

Sub Director CEPIES: …….. …….....

Tutor: ……. …….....

Tribunal: …… …….....

Tribunal: …… …….....

La Paz,……..de……de 2016

Escala de Calificación para programas Postgraduales Según el Reglamento para la elaboración y Sustentación de Tesis de Grado vigente en el Centro Psicopedagógico y de Investigación en Educación Superior CEPIES: a) Summa cum laude (91-100) Rendimiento Excelente; b) Magna cum laude (83-90) Rendimiento Muy Bueno; c) Cum laude (75-82) Rendimiento Bueno; d) Rite (66-74) Rendimiento Suficiente; e) (0-65) Insuficiente.

Dedicatoria

A Dios por su ayuda y guía en la elaboración de la tesis de maestría. Salmos Cap. 32:8 Te haré entender, y te enseñaré el camino en que debes andar; Sobre ti fijaré mis ojos.

A mi familia por su apoyo y comprensión.

A las instituciones que hicieron posible este trabajo, la Universidad Mayor de San Andrés y la carrera de Contaduría Pública.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por la guía que me brinda en los proyectos de mi vida y la fortaleza que me proporciona.

A mi madre Emiliana y mi hermana Sandra por su confianza en mi persona.

También agradezco a mi tutor el Msc. Ludwing Torrez Carrasco quien me guio con sus conocimientos en la presente investigación y a mi amigo el Ing. Omar Balboa quien coadyuvo en la investigación con recolección de información sobre los términos técnicos de IBNORCA.

ÍNDICE

Introducción 3
CAPÍTULO I: PROBLEMATIZACIÓN 6
1.1 Planteamiento del Problema.....6
1.2 Formulación del Problema 9
1.3 Objetivos: General y Específicos 10
1.3.1 Objetivo General 10
1.3.2 Objetivos Específicos 10
1.4 Justificación.....10
1.4.1 Justificación Teórica.....11
1.4.2 Justificación Práctica 12
1.4.3 Justificación Científica 12
1.4.4 Justificación Social.....13
1.5 Delimitación de la Investigación.....13
1.6 Alcances de la Investigación 14
1.6.1 Alcance Temporal 15
1.6.2 Alcance Espacial 15
1.7 Hipótesis.....15
1.8 Definición de Variables.....15
1.8.1 Variable Independiente.....15
1.8.2 Variable Dependiente.....16
1.9 Operacionalización de Variables.....17
CAPÍTULO II TEORIZACIÓN.....22
2.1 Estado de Arte 22

2.1 Marco Teórico – Conceptual 38
2.1.1 Antecedentes Históricos de la Calidad 38
2.1.1.1 La Edad Media y la Calidad 39
2.1.1.2 La Primera Guerra Mundial 40
2.1.2 Teorías Clásicas de la Calidad: Taylor y Fayol 41
2.1.3 Teorías Modernas de la Calidad 43
2.1.4 Conceptualización y Tipos de Calidad 44
2.1.4.1 Conceptos de Calidad 44
2.1.4.2 Tipologías de Calidad 46
2.1.5 Importancia de la Calidad en el Contexto Mundial y su crecimiento 47
2.1.6 Áreas de Aplicación de la Calidad 51
2.1.7 Historia de las Instituciones de Certificación de la Calidad 51
2.1.8 Historia de la ISO 52
2.1.8.1 Instituciones Representativas de la ISO en el Mundo 53
2.1.9 Historia de la ISO en Bolivia 56
2.1.9.1 Estructura del Instituto Boliviano de Normalización y Calidad 58
2.1.10 Tipologías de Normas ISO 65
2.1.10.1 Tipos de Normas ISO Generales 65
2.1.10.2 Familia de ISO 9000 67
2.1.10.3 ISO 9001 67
2.1.10.4 Diferencia entre la ISO 9001:2008 y 2015 72
2.1.11 Conceptualizaciones de la Norma ISO 9001:2015 75
2.1.11.1 Conceptos Básicos 75
2.1.11.2 Ciclo PHVA como base para la implementación 84
2.1.11.3 Certificación 85
2.1.11.4 Certificación Vs Acreditación 86
2.1.11.5 Beneficios de la Certificación 86
2.1.11.6 Pasos de Certificación – Productos Sello IBNORCA y Certificación ISO 87

2.1.12 La calidad Educativa 92
2.1.13 Importación de la calidad educativa 94
2.1.14 La calidad Educativa según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) 94
2.1.15 Dimensiones de la calidad según la OCDE 96
2.1.16 Enfoques de Modernos de la Calidad Educativa 97
2.1.17 Dimensiones de la calidad educativa según la norma ISO 9001:2015 100
2.2. Marco Referencial 101
2.2.1. Estudios de la Calidad Educativa Basada en la ISO 9001 Nacional 101
2.2.2. Diseño Curricular 2013 y Acreditación Carrera de Contaduría Pública 104
2.3 Marco Legal 110
2.3.1 Constitución Política del Estado y Leyes Educativas 110
2.3.1.1 Constitución Política del Estado 110
2.3.1.2 Ley de la Educación Nº 070 “Avelino Siñani - Elizardo Pérez” 112
2.3.2 Decretos Supremos Nº 23489 y N° 24498 114
2.3.3 Resolución Suprema N° 213015 114
2.4 Marco Institucional 115
2.4.1 Universidad Mayor de San Andrés 115
2.4.2 Facultad de Ciencias Económicas y Financieras 116
2.4.3 Carrera de Contaduría Pública 118
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN 121
3.1. Enfoque de Investigación 121
3.2 Tipo de Investigación 122
3.3 Diseño de Investigación 123
3.4 Métodos de Investigación 124
3.5. Técnicas de Investigación 127

3.6. Instrumentos de Investigación.....129
3.7. Validación de Instrumentos.....130
3.8. Universos, Población y Muestra 133
3.8.1 Universo 133
3.8.2 Población.....133
3.8.3 Muestra.....135
3. 9. Tipo de Muestreo 138
CAPÍTULO IV APLICACIÓN 140
4. 1 Resultados y Hallazgos 140
4.1.1 Presentación de los resultados obtenidos en función de la aplicación de los instrumentos. 140
4.1.1.1 Cuestionario.....140
Estos datos relacionados a la frecuencias de la respuestas será utilices para realizar la valoración en la etapa de la propuesta. 153
4.1.1.2 Entrevista Docente 153
4.1.1.3 Entrevista a Director de la Carrera 164
4.1.1.4 Observación.....167
4.1.1.5 Revisión Documental 180
4.1.2 Análisis de Resultados en función de las variables.....185
4.1.2.1 Variable Dependiente - Calidad Educativa. 185
4.1.2.2 Variable de Independiente – Norma ISO 9001: 2015 (variables en temas de educación). 186
Análisis Porcentual cuantitativo.....188
4.1.2.3 Relación de dependencia.....191
4.1.3 Beneficios de la norma ISO 9001:2015 192
4.1.4 Comprobación de Hipótesis 194
4.1.5 Definición teórica de las dimensiones.....198

CAPÍTULO V PROPUESTA 200

5.1 Propuesta 200

CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 218

6.1 Conclusiones 218

6.2 Recomendaciones 219

Bibliografía 221

ANEXOS 227

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Operacionalizacion de Variables.....17

Cuadro 2: Estado del Arte – Tesis nacional - 1.....22

Cuadro 3: Estado del Arte – Tesis nacional - 2.....24

Cuadro 4: Estado del Arte – Tesis internacional – 1.....28

Cuadro 5: Estado del Arte – Tesis internacional – 2.....31

Cuadro 6: Estado del Arte – Tesis internacional - 3 33

Cuadro 7: 10 primeros países con certificación ISO 9001 en 2012.....49

Cuadro 8: 10 primeros países con mayor crecimiento de certificación ISO 9001 en 2012 50

Cuadro 9: Organismo de Certificación 54

Cuadro 10: Instituciones con las que IBNORCA tiene convenio.....62

Cuadro 11: Empresa Certificadas según Normas.....64

Cuadro 12: Familia ISO 9000 67

Cuadro 13: Cambios de las versiones ISO 9001.....69

Cuadro 14: Validación de Instrumentos.....131

Cuadro 15: Escala de validación.....132

Cuadro 16: Distribución de Estudiantes.....134

Cuadro 17: Niveles de Formación Académica de los docentes de la Carrera de Contaduría Pública - 2015.....134

Cuadro 18: Determinación de la muestra.....135

Cuadro 19: Muestra a aplicar a estudiantes.....137

Cuadro 20: Cuadro de estratificación para la aplicación de la muestra determinada con anterioridad 139

Cuadro 21: Resultados de la encuesta - Pregunta N° 1 140

Cuadro 22: Resultados de la encuesta - Pregunta N° 2 141

Cuadro 23: Resultados de la encuesta - Pregunta N° 3 142

Cuadro 24: Resultados de la encuesta - Pregunta N° 4 143

Cuadro 25: Resultados de la encuesta - Pregunta N° 5 144

Cuadro 26: Resultados de la encuesta - Pregunta N° 6 145

Cuadro 27: Resultados de la encuesta - Pregunta N° 7 146

Cuadro 28: Resultados de la encuesta - Pregunta N° 8 147

Cuadro 29: Resultados de la encuesta - Pregunta N° 9 148

Cuadro 30: Resultados de la encuesta - Pregunta N° 10 149

Cuadro 31: Resultados de la entrevista – Pregunta 1 154

Cuadro 32: Resultados de la entrevista – Pregunta 2 156

Cuadro 33: Resultados de la entrevista – Pregunta 3 157

Cuadro 34: Resultados de la entrevista – Pregunta 4 158

Cuadro 35: Resultados de la entrevista – Pregunta 5 159

Cuadro 36: Resultados de la entrevista – Pregunta 6 160

Cuadro 37: Resultados de la entrevista – Pregunta 7 162

Cuadro 38: Resultados de la entrevista – Pregunta 8 163

Cuadro 39: Distribución de Aulas según el Diseño Curricular 2013 168

Cuadro 40: Datos de los Laboratorios de computación 174

Cuadro 41: Datos de Auditorio 175

Cuadro 42: Disposición de salas Administrativas.....176

Cuadro 43: Salas de Biblioteca 176

Cuadro 44: Recursos materiales de las aulas y pabellones 179

Cuadro 45: Revisión de los planes de Estudios 1999 y 2013 180

Cuadro 46: Escala de valores cuantitativo 188

Cuadro 47: Escala de valores cuantitativos – Variable dependiente.....189

Cuadro 48: Escala de valores cuantitativos – Variable independiente 190

Cuadro 49: Escala de valores cuantitativos – Resumen General 191

ÍNDICE DE DIAGRAMAS

Diagrama 1: Diagrama de Flujo de la implementación de un sistema de información ...91

Diagrama 2: Pasos de la teoría fundamentada 126

ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

Figura 1: Logo de la ISO.....55

Figura 2: SNMAC.....56

Figura 3: Organigrama 60

Figura 4: Imagen de la caratula de catálogo de normas IBNORCA.....65

Figura 5: Historia de la ISO 70

Figura 6: ISO 2008.....71

Figura 7: ISO 9001:2015.....72

Figura 8: Diferencia de las ISO 9001:2008 y la ISO: 2015 73

Figura 9: Principios de las normas ISO 9001 Versión 2008 y 2015 74

Figura 10: Proceso de transición 75

Figura 11: Elementos que conforman un proceso 76

Figura 12: Funciones de Gestión Básicas de un proceso 77

Figura 13: Implementación de un sistema de calidad según IBNORCA 79

Figura 14: Proceso de Mejora continúa 81

Figura 15: Mapa de Proceso 83

Figura 16: Ciclo PHVA 85

Figura 17: Certificación con sello IBNORCA 88

Figura 18: Proceso de Certificación IBNORCA ISO 9001:2015 89

Figura 19: Certificado ISO 9001 de la UNIVALLE 102

Figura 20: Matriculación gestión 2015 118

Figura 21: Teoría Fundamentada 125

ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

Fotografía 1: Aula 5 172

Fotografía 2: Pabellón C 173

Fotografía 3: Pabellón C 173

Fotografía 4: Sala de Computación Monoblock Central 175

Fotografía 5: Biblioteca – Edificio Nava Morales 177

Fotografía 6: Biblioteca – Edificio Nava Morales 177

Fotografía 7: Biblioteca – Edificio Nava Morales 178

Fotografía 8: Biblioteca – Edificio Nava Morales 178

Resumen

En un entorno global donde la competitividad se encuentra en todas las áreas de la vida, la educación siempre ha sido un factor que precisa y requiere contar con los mejores medios y condiciones para poder formar a estudiantes y alumnos, capaces de responder a los cambios de la globalización. En este entendido la sociedad busca instituciones capaces de brindar una educación de calidad y que sea acompañada con el prestigio de años de experiencia en la formación. Razón por la cual se crearon instituciones que certifiquen la calidad en los productos y servicios, la institución más reconocida es la ISO (Organización Internacional de Normalización).

La presente investigación sobre las condiciones necesarias de calidad educativa en la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés para la certificación de la ISO 9001:2015, en base a la recopilación de información se presenta un diagnóstico de la situación actual, identificación de beneficios y propuestas de mejoras de la calidad educativa. Se procedió a realizar una búsqueda de información para conocer, proponer e identificar las condiciones necesarias que debe tener la carrera mencionada para poder convertirse en la primera carrera de la Universidad Mayor de San Andrés en tener la certificación de calidad ISO 9001.

La estructura de la investigación tiene los siguientes capítulos: problematización, teorización, metodología, aplicación, propuesta, conclusiones y recomendaciones. Por lo que en base a la problematización de la calidad educativa, la fundamentación con la teoría y la sustentación con la aplicación de instrumentos de recolección de información se propone las mejoras de las condiciones en la carrera de Contaduría Pública para su certificación ISO 9001:2015.

Palabras clave: globalización, certificación, competitividad, calidad educativa, servicio de educación, instrumentos, ISO.

Summary

In a global environment where competitiveness is found in all areas of life, education has always been a factor that requires and requires the best means and conditions to train students and students capable of responding to changes in the globalization. In this understanding society seeks institutions capable of providing quality education and that is accompanied by the prestige of years of experience in training. Reason for creating institutions that certify the quality in products and services, the most recognized institution is ISO (International Organization for Standardization).

The present research on the necessary conditions of educational quality in the Public Accounting career of the University of San Andrés for the certification of ISO 9001: 2015 is presented on the basis of a compilation of information, diagnosis of the current situation, identification Of benefits and proposals for improvements. A search of information was made to know, propose and identify the necessary conditions that the mentioned race must have in order to become the first race of the Greater University of San Andrés to have the quality certification ISO 9001.

The structure of the research has the following chapters: problematization, theorization, methodology, application, proposal, conclusions and recommendations. Therefore, based on the problematization of the educational quality, the foundation with theory and support with the application of information collection instruments proposes the improvements of the conditions in the Public Accounting career for its certification ISO 9001: 2015.

Keywords: globalization, certification, competitiveness, educational quality, education service, instruments, ISO.

Introducción

La actual oferta académica de la educación superior conlleva a tener una gran diversidad de universidades e institutos públicos y privados con diversidad de alternativas que buscan ofertar al potencial estudiante una calidad de educación óptima y de competitividad educativa de alto nivel.

En este contexto las formas de mejorar la calidad y la educación conllevan a elevar esfuerzo por cada institución, con el fin de tener o mantener en algunos casos los estándares educativos y el prestigio académico.

Hoy en día se habla más de la palabra calidad educativa, como un proceso orientado al fortalecimiento de los Proyectos Educativos de las Instituciones, que propone una mejora y ayuda de los niveles educativos, considerando las políticas públicas como base para obtener mejores resultados y que ayude a elevar los procesos pedagógicos con el propósito de poder responder a las nuevas necesidades educativas nacionales e internacionales. Donde las circunstancias y desarrollos científicos son de carácter mundial y la información se encuentra más al alcance de la sociedad. Por lo que existir mejoras en las instituciones superiores de formación de profesionales en el contexto nacional, ya que una institución con calidad educativa estandarizada, podrá responder a las nuevas necesidades del estudiantado, además de poder mantener una comparación educativa internacional.

En función a esto las instituciones educativas en la actualidad se encuentra en busca de procesos de acreditación con instituciones educativas nacionales e internacionales y en esa carrera de formación y reconocimiento internacional se encuentra la actual carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés, la cual requiere una certificación con un organismo internacional estandarizado y de alto reconocimiento nacional e internacional, para poder ofrecer al estudiantado mejor calidad educativa y

convertirse en un medio de referencia para otras instituciones y carreras de la actual Universidad Mayor de San Andrés.

En ese entendido y en función a la experiencia internacional en certificación de calidad, podemos señalar que existen instituciones con parámetros y estándares de calidad óptimos, para la implementación y propuesta de certificación de la calidad educativa en la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés; y una de ella es la Organización Internacional de Estandarización (ISO, según la abreviación aceptada internacionalmente), la cual a la fecha ha ido certificando a varias instituciones educativas a nivel Latinoamérica y Sudamérica, con las cuales se tiene buenos resultados en temas gestión educativa. Por lo cual con el presente trabajo se pretende realizar una descripción sobre las condiciones de mejora de la calidad educativa en la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés, para su posterior certificación con la norma ISO 9001:2015. A demás de poder identificar los beneficios futuros que podría contraer su utilización. En base a los criterios de certificación de la norma ISO 9001:2015.

En el capítulo I Problematización, presento las bases y fundamentos del problema de investigación acerca del nivel de la calidad educativa en la carrera de Contaduría Pública, desarrollando la problematización de la calidad educativa, mencionado los objetivos de la investigación, además de su justificación, alcance y la hipótesis que se propone.

En el capítulo II Teorización, se desarrolla el marco teórico, legal, referencial e institucional, que fue recolectada por los diferentes medios de producción. Esta recopilación comienza señalando los conceptos y definiciones sobre la calidad, su origen y proyección actual. Posteriormente se indica la referencia de la calidad educativa en instituciones educativa con certificación de calidad educativa, además de mencionar las partes esenciales del diseño curricular 2013 de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés. Por último se menciona la normativa legal sobre la

educación de calidad y el contexto educativo de la Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Ciencias Económicas y Financieras y la carrera de Contaduría Pública.

En el capítulo III Metodología, se menciona: el enfoque de investigación utilizado que es un enfoque mixto cuanti-cualitativo, el tipo de investigación es exploratoria y descriptivo, para poder recabar información existente y describir las características esenciales de la calidad educativa actual, el diseño de investigación es no experimental de tipo transversal que busca realizar un estudio en un periodo de tiempo y espacio determinado, el método de investigación para el enfoque cuantitativo es Deductivo, para recolectar teoría general y llegar al sujeto de investigación individualizado, para el enfoque cualitativo es un diseño de teoría fundamental, para poder sustentar la propuesta basada en la información recolectada. Las técnicas de investigación utilizadas son: la entrevista, la observación, cuestionario y la revisión documental.

En el capítulo IV Análisis e interpretación de los resultados, se presenta el marco práctico de la investigación, donde se evidencia la aplicación de los instrumentos de investigación como ser: guía de entrevista estructurada, guía de observación no participante, cuestionario de preguntas y ficha de revisión documental, y su posterior análisis.

En el capítulo V Propuesta, se presenta el formulario de análisis y evaluación de las condiciones preliminares de la calidad educativa en la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés, para poder alcanzar la certificación ISO 9001.

En el capítulo VI Conclusiones y Recomendaciones, se menciona las conclusiones y recomendaciones a las cuales se llegó luego de realizar el proceso de investigación, respecto a las condiciones de calidad educativa que requiere o precisa mejorar la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés, para poder obtener la certificación ISO 9001.

CONDICIONES DE CALIDAD EDUCATIVA EN LA CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS EN LA GESTIÓN 2016 PARA LA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015

CAPÍTULO I: PROBLEMATIZACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

Dentro de un entorno globalizado y donde la constante competencia del mercado se ha ido acrecentando, no solamente en función a bienes tangibles sino también intangibles, es necesario que las instituciones puedan estar en constante mejora y superación de la calidad que se oferta. Las instituciones de servicio no se encuentran aisladas de este factor, las cuales van compitiendo en función a la oferta y demanda que domina el actual mercado mundial. Las instituciones educativas a la vez se encuentran enmarcadas en la competencia de captar a más estudiantes, para acrecentar y atender las necesidades por las que fueron creadas. Involucradas dentro de la competencia se encuentra las instituciones públicas y privadas, en los diferentes niveles de educación que existen como ser: Inicial, Primario, Secundario, Universitario y Pos gradual. Por lo cual van desarrollando ciertas mejoras a su oferta educativa, para poder estar a la par de la actualidad nacional e internacional, es allí donde surgen los conceptos de calidad, acreditación, certificación, gestión educativa, etc.

Además de considerar que hoy en día los clientes potenciales buscan tener productos con calidad certificada, los cuales son los más solicitados, en vista a que los clientes no se encuentra en capacidad de comprobar por si solos la veracidad de la información proporcionada, por razones de tiempo, lugar, espacio o costo, por lo que requieren confiar en instituciones especialidades, la revisión de la calidad de los productos o servicios, para poder optar por la elección y preferencia de los mismos.

En función a esa necesidad de confianza es que los conceptos de calidad en los productos como medio de medición se han ido desarrollando con mayor interés, la cual es ahora requerida también en los servicios de educación ofertados.

Razón por lo cual, en un mundo de constante cambio, la calidad y la educación se han ido uniendo cada vez más, para transformar los medios de producción educativa, con mejoras e innovaciones que pretenden responder a las nuevas exigencias de la situación actual de la sociedad.

La actual situación de las instituciones superiores de estudio en pregrado, es de constante competencia sobre la oferta de calidad educativa. La variedad de ofertas en la calidad educativa que se vienen mencionando para poder alcanzar a los potenciales estudiantes como ser: infraestructura especializada, recursos tecnológicos, programas educativos actualizados al entorno nacional y mundial, competitividad laboral y formación especializada son algunos de los medios utilizados por las instituciones para potencializar su imagen institucional.

En este contexto actual las certificaciones y acreditaciones de las instituciones públicas y privadas de educación, son un instrumento que se utiliza para realizar la oferta académica. Por consiguiente, al ser un tema de mucha importancia se ve la aparente creación de organismo de certificación de carácter nacional e internacional, que puedan ayudar a respaldar la calidad educativa y los niveles de gestión.

La ISO (International Organization for Standardization) por sus siglas en inglés, es una organización reconocida a nivel mundial, la cual desde su creación a tratado de poder responder a la necesidad de los clientes, ofreciendo certificación de calidad en los productos.

Tanto ha sido la importancia de esta institución que se ha diversificado en cuento a su aplicabilidad a las diversas áreas económicas y va expandiendo su alcance para llegar a los todos los países del mundo, pero a través de concesiones de representación nacional.

Las normas ISO al otorgar calidad de certificación de carácter internacionales y comparable con otras instituciones del rubro similar al que esté relacionada, se ha ido convirtiendo en un referente mundial con respecto a la calidad, que ahora incursiona en los procesos educativos como medio necesario de mejora continua en los procesos de formación. Se pueden apreciar por medio de la información electrónica (internet) la crecida aplicabilidad de las normas ISO en las instituciones educativas superiores en los diferentes niveles de educación.

Dentro de esto no se encuentra aislada la educación en Latinoamérica y Sudamérica, donde en muchos casos se informa que las normas ISO son adoptadas como un medio de gestión educativa estándar. Dentro de la amplia gama de norma ISO se encuentra la Norma ISO 9001:2015 de gestión de calidad, enfocada en la gestión de los procesos que se tiene para obtener mayores beneficios en el producto (servicio) ofertado al cliente.

En base a esta información y siendo la Universidad Mayor de San Andrés una gran institución reconocida a nivel nacional e internacional, que se encuentra siempre a la vanguardia de la innovación tecnológica y científica, debe de encontrarse en la visión de mejorar la calidad de la educación en sus distintitas facultades y carreras.

Y dentro de esta variedad de oferta académica que ofrece esta casa de estudios superiores se encuentra la carrera de Contaduría Pública, encargada de la formación de profesionales del área contable, económica y de auditoria en las diversas áreas de aplicación productiva.

Razón por lo cual, en base a la investigación sobre las condiciones actuales de la carrera de Contaduría Pública Autorizada de la Universidad Mayor de San Andrés, se pretende conocer la viabilidad de la aplicación de la norma ISO 9001:2015, dentro de su entorno actual en la gestión 2016, para de esta manera poder ayudar en la mejora de la calidad educativa que tiene actualmente.

Y así en base a la información recolectada poder mencionar y tener una base teórica que pueda servir como parámetro para otras carreras y facultades.

La actual carrera de Contaduría Pública Autorizada de la Universidad Mayor de San Andrés se encuentra en constante mejora continua de la educación de los futuros profesionales financieros contables, razón por la cual el año 2013 se realizó la reestructuración del Diseño Curricular y posteriormente de procedió a la acreditación mediante XII Congreso Nacional de Universidades, VI Conferencia Nacional Extraordinaria de Universidades, Resolución Nº 9 del 27 de octubre del 2015. Siendo una institución referente en la formación de profesionales de área contable-financiero, se debe mencionar que debe estar a la par de las tendencias nacionales e internacionales.

Luego de haber ocurrido este suceso se debe analizar si ahora cuenta con las condiciones necesarias para poder optar por una certificación internacional basada en estándares de calidad que requiere la certificación ISO 9001. Para lo cual la base fundamental será tomar los criterios que enuncia y requiere una norma ISO para su certificación, en base a la norma educativa específica y de esta manera poder alcanzar a futuro la mencionada certificación.

Actualmente a nivel mundial y por la competitividad que tienen las empresas tanto de servicios o bienes, las normas ISO tienen una validez internacional reconocida. En el ámbito mundial antes de elegir o comprar un servicio primero se desea saber si la empresa cuenta con certificación ISO, por lo que, para ser competitivo y tener prestigio nacional o internacional debe tener una certificación de sistema de gestión de la calidad.

1.2 Formulación del Problema

Dentro de este contexto informativo sobre la calidad educativa dentro de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés podemos llegar a mencionar lo siguiente:

¿Cuáles son las condiciones de calidad educativa requeridas para que la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés pueda lograr una certificación ISO 9001:2015?

1.3 Objetivos: General y Específicos

1.3.1 Objetivo General

- Conocer las condiciones de calidad educativa que debe cumplir la carrera de Contaduría Pública Autorizada de la Universidad Mayor de San Andrés, para lograr una certificación con la Norma ISO 9001:2015.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la carrera de Contaduría Pública Autorizada de la Universidad Mayor de San Andrés, en cuanto a infraestructura, tecnología, perfil, competencias, objetivos y procesos educativos.
- Identificar los beneficios que contraería la aplicación del estándar ISO 9001 en la carrera de Contaduría Pública Autorizada de la Universidad Mayor de San Andrés.
- Proponer mejoras a la calidad educativa actual, para poder optar por una certificación futura de la norma ISO 9001:2015 en la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés.

1.4 Justificación

Dentro de un entorno educativo, existen varios factores que se deben considerar para poder justificar la presente investigación, por lo que se debe mencionar las justificaciones teóricas, sobre el avance teórico-conceptual de la calidad y la certificación, que ayudara a tener un parámetro, para las futuras certificaciones en base a la norma ISO 9001 en las instituciones educativas.

Una justificación práctica, científica y social las cuales se desarrollan considerando la calidad de la educación superior pública de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés. Además para una mejor formación educativa de los futuros profesionales contables, los cuales puedan responder a las nuevas exigencias del mercado laboral y la sociedad. La investigación de la adopción de un sistema de calidad educativa, podrá ayudar a gestionar mejores procesos en cuanto a la calidad educativa que se ofrece a la sociedad, en función a la mejora continua de la infraestructura, tecnología, perfil, competencias, objetivos y procesos educativos. La investigación ayuda a evaluar la situación actual de la carrera Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés, para poder en base a un análisis de la información externa proyectar las posibles mejoras de la calidad educativa. Y nos sirve esa evaluación para poder gestionar mejoras en la política educativas públicas, que se podrán utilizar como parámetros en otras instituciones de igual característica.

1.4.1 Justificación Teórica

La recopilación de información teórica realizada, con base en la conceptualización de teorías, es fundamental para poder abordar investigaciones de calidad educativa en instituciones superiores de formación.

La Universidad Mayor de San Andrés gestora de ciencia y creadora de teorías educativas debe incursionar en áreas no investigadas y es allí donde el estudio realizado en la investigación, tiene importancia sobre la generación de nuevas teorías y el análisis de las actuales teorías formuladas entorno a la calidad educativa.

Y de esta manera crear un parámetro de análisis para evaluar los posteriores casos de certificación en base a esta norma internacional de calidad. Con lo cual podremos en un futuro obtener medidas optimas de adopción de la norma y sus beneficios nacionales e internacionales.

La teoría generada podrá señalar parámetros de mejora no solamente para la carrera de Contaduría Pública sino para otras carreras de la Universidad Mayor de San Andrés, en relaciona la infraestructura, la tecnología, perfil, competencia, objetivos y procesos educativos.

1.4.2 Justificación Práctica

En un contexto constante de mejora y calidad, donde las instituciones corren por obtener mayor respaldo sobre sus productos se busca optar por una certificación de carácter mundial que podría ayudar a mejorar la actual gestión de calidad educativa de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés, la practicidad de la aplicación debe de responder a las nuevas necesidades de estudiantes, docentes, administrativos y sociedad en su conjunto.

Además de considerar que la practicidad de mejoras ayudara a que la imagen institucional mejore y la proyección de mayor demanda de estudiantes se pueda incrementar.

1.4.3 Justificación Científica

La actual oferta de unidades académicas con evaluación internacional y con acreditación, que respalda la educación superior, se ven saturada con una amplia diversidad de unidades que acreditan. Por lo que la actual carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés, en la medida del análisis realizado propondrá un beneficio en la mejora de la calidad educativa en base a la ISO 9001:2015, la cual es de aplicación mundial y de carácter estandarizado.

Con la cual podría darse una mejora en la formación de los futuros profesional financieros y contables. Y así proyectar mayor utilización de la norma en las instituciones educativas, las cuales podrán mejorar su calidad educativa basada en infraestructura, tecnología, perfil, competencias, objetivos y procesos educativos, etc.

El estudio de la calidad y la formulación de teorías se han ido desarrollando desde hace mucho tiempo pero ahora es tiempo de poder generar un aporte en función a la realidad Boliviana de una Institución Educativa de formación profesional como es la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés.

1.4.4 Justificación Social

La actual competitividad de profesionales con mayor conocimiento práctico y con respaldo de una enseñanza que responda al actual contexto nacional e internacional son requisitos indispensables para poder optar por una institución académica superior en el ámbito de la formación profesional.

Por lo que una sociedad basada en la mejora de calidad de sus productos tendrá que también fijarse en la calidad educativa que ofertan en el mercado educativo.

Respondiendo a las nuevas exigencias de la realidad actual, la calidad educativa es un concepto que las personas hoy en día buscan en función a la percepción de sus conocimientos, pero es bueno respaldar la opinión en entidades reconocidas en los procesos de calidad.

Los países requieren contar con profesionales conocedores de realidad nacional e internacionales y que su formación pueda responder a una mejor adaptabilidad a los problemas que se generan a diario. Por lo que la educación debe procurar en la medida de las posibilidades responder con una mejor calidad educativa, tomando como parámetros las certificaciones de calidad.

1.5 Delimitación de la Investigación

Dentro de los límites de la investigación se identificaron los siguientes:

- La investigación fue desarrollada en una institución educativa reconocida y con prestigio histórico como es la Universidad Mayor de San Andrés, considerando a la carrera de Contaduría Pública Autorizada como objeto de estudio.

- El tiempo espacial fue la gestión 2016, considerando la última información del diseño curricular de la carrera de Contaduría Pública, realizada en la gestión 2013.
- Se trabajó con la norma ISO 9001 versión 2015 la cual se encuentra vigente, con pleno uso y aplicación a nivel mundial, dentro de los procesos de certificación de carácter nacional y mundial.
- Se realizó las gestiones necesarias para poder acceder a información tanto en la carrera de Contaduría Pública como a IBNORCA, teniendo limitantes a la accesibilidad de la misma, por lo que se realiza el trabajo en función de la información proporcionada.

La investigación se realizó en primera instancia con una fase de recolección de información y exploración de las características que se tiene que ejecutar para la adopción de la norma ISO 9001:2015, la cual está destinada a realizar una evaluación sobre las condiciones actuales de la institución en base a 4 aspectos: infraestructura, tecnología, perfil, competencias, objetivos y procesos educativos.

Existen limitantes en la investigación que se deben considerar como son el acceso a la información de las Universidades privadas que tienen certificación ISO 9001, como ser la Universidad Privada de Bolivia sede La Paz y la Universidad del Valle, respecto a cómo iniciaron su proceso de adopción, en vista a que esa información por lo general es resguardada y poco difundida.

Otra limitante es la accesibilidad al mismo objeto de estudio que es la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés, por lo que se realizaron las gestiones necesarias para recabar la información necesaria.

1.6 Alcances de la Investigación

A continuación, identifico los alcances de la investigación realizada desde el aspecto temporal y espacial.

1.6.1 Alcance Temporal

El alcance temporal de la investigación fue la gestión 2016, entre los meses de agosto a diciembre.

1.6.2 Alcance Espacial

El alcance espacial es la Carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés. En función al objeto de estudio se desarrolló la recolección de información necesaria.

1.7 Hipótesis

La hipótesis del presente estudio es:

La calidad educativa actual de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés, tiene las condiciones necesarias para poder ser certificada con la norma ISO 9001:2015.

La hipótesis es abordada dentro del tipo de investigación exploratoria y descriptiva la cual ayuda a recolectar la información e indagar sobre las alternativas de solución o mejora, de acuerdo a los datos obtenidos.

1.8 Definición de Variables

Las variables ayudaron a poder medir y valorar las condiciones necesarias para fundamentar la investigación.

1.8.1 Variable Independiente

La variable independiente es la certificación ISO 9001:2015, la cual no puede ser manipulada por la investigación, ya que es una norma correctamente estructurada y con parámetros establecidos sobre el tema de sistema de calidad, aplicada en el contexto educativo en función de las premisas que maneja.

La certificación ISO 9001:2015, basada en norma boliviana NB 12002, en función a la concepción de calidad educativa aborda 4 aspectos de índole medible que son:

- La infraestructura
- Los procesos educativos
- La tecnología
- Logro del perfil, competencias y objetivos educacionales.

Estos indicadores de calidad se usan para ayudar a determinar si una institución está en las condiciones mínimas para poder ser certificada.

Además de considerar las dimensiones que se abordan en la variable como ser: Arquitectónica, Académica, Tecnológica y Administrativa - Educativa.

1.8.2 Variable Dependiente

La variable dependiente es la calidad educativa, la cual está en función de la variable independiente, en razón a que cuando una institución cumple con las áreas requeridas por la norma ISO 9001:2015 (infraestructura, los procesos educativos, la tecnología y el logro del perfil, competencias y objetivos educacionales) puede optar por la certificación normativa y reconocida.

Lo que determina una educación de calidad certificada por un periodo estipulado por la ISO. Los aspectos a ser consideradas por la variable dependiente son:

- Calidad de Curriculum
- Calidad de Enseñanza
- Estructura de la organización

Con una dimensión de carácter Académico, Educativo – Tecnológico y Administrativo - Arquitectónico, los cuales son abordados a través de la recolección de la información proporcionada.

1.9 Operacionalización de Variables

Cuadro 1: Operacionalizacion de Variables

Variable Dependiente: Calidad Educativa

Conceptual. – *" La calidad educativa se entiende como un servicio que se presta a quienes se benefician de la misma. Lleva implícita dos conceptos básicos, los de eficacia (sirve para aquello para lo que fue realizado) y eficiencia (relación entre el costo y el resultado)"*.fuente : (www.oecd.org, 1995)

Operacional.- " Samuel Gento Palacios en su libro calidad Educativa (1996, pág. 55) señala que *"la finalidad esencial de las instituciones educativas parece ser el impulso y orientación de la educación en sus propios alumnos, podría considerarse que una institución educativa de calidad sería aquella en la que sus alumnos progresan educativamente al máximo de sus posibilidades y en las mejores condiciones posibles"*. " fuente : Samuel Gento Palacios, 1999, pág. 55

Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Calidad del curriculum (Académico) Analizar planes de estudio por materias de cada año. Y ver la	Contenido y estructura del curriculum (planes de estudios de las gestión 1999 y 2013.)	Revisión Documental	**Fichas documental recolectada.-** recabar información sobre los planes de estudio 1999 y 2013.

percepción de los estudiantes sobre los mismos.	Consulta a los estudiantes sobre él los contenidos teóricos y prácticos de las mallas curriculares.	Cuestionario	**Cuestionario.-** consulta a los estudiantes sobre los contenidos teóricos y prácticos en las materias.
Calidad de la enseñanza (Educativo y Tecnológico) Describir que medios tecnológicos existen. Y por obtener la percepción de los estudiantes sobre la percepción de la enseñanza.	Medios tecnológicos usados en la formación de estudiantes de pregrados.	Cuestionario	**Cuestionario.-** se usan TIC, en los procesos de enseñanza.
		Observación	**Guía de Observación**.- existen medios o programas para fortalecer el acceso a la educación.
	Nivel de formación de los docentes de cátedra.	Cuestionario	**Cuestionario. -** evaluación sobre la calidad de enseñanza de los docentes de la carrera de Contaduría Pública.

Estructura de la organización. (Administrativo – Arquitectónico) Describir el perfil profesional que tiene la carrera.	Nivel de organización administrativa, perfil del profesional, y calidad de la dirección. Nivel de infraestructura.	Entrevista	**Guía de entrevista.-** entrevista a docentes y director de la carrera, sobre temas administrativos y de la infraestructura actual.
Variable Independiente: Norma ISO 9001:2015 **Conceptual. -** *"norma internacional que certifica los procesos de calidad en función a sus áreas de cumplimiento."* (ISO, 2015) **Operacional. -** *"la optimización de los procesos calidad depende la capacidad de mejora continua en tema de infraestructura, tecnología, perfil, competencias, objetivos y procesos educativos."* (ISO, 2015)			
Dimensiones	**Indicadores**	**Técnicas**	**Instrumentos**
Infraestructura (Arquitectónico) Conocer el estado de las aulas actualmente.	Infraestructura. - características y estado de las aulas. Biblioteca y salas audiovisuales.	Observación	**Guía de Observación no participante**.- observación de la infraestructura actual.
		Entrevista	**Guía de Entrevista.-** percepción de los docentes sobre los ambientes de enseñanza.

		Cuestionario	**Cuestionario.-** percepción de los estudiantes sobre los ambientes de enseñanza.
Tecnología. Medios tecnológicos existentes actualmente.	Tecnología.- uso de TIC en la enseñanza.	Cuestionario	**Cuestionario.-** los docentes utilizan TIC y que otros materiales.
Logro del perfil, competencias y objetivos educacionales. (Administrativo) Conocer el perfil profesional actual y su relación con los contenidos.	**Logro de perfil**.- consulta sobre el cumplimiento del perfil profesional.	Entrevista	**Guía de Entrevista estructurada.-** es correcto el perfil profesional actual.
		Cuestionario	**Cuestionario.-** es correcto el perfil profesional actual.
	Competencias.- existe pertinencia en los contenidos mínimos.	Entrevista	**Guía de Entrevista estructurada.-** Existe procesos de competencia en los contenidos mínimos.
	Objetivos educacionales. - son alcanzados los objetivos	Entrevista	**Guía de entrevista.-** al director sobre los proceso de contratación de docente y logro de los objetivos.

	educacionales por los docentes y la dirección de la carrera de Contaduría Pública, en cuanto a la calidad de enseñanza.	Cuestionario	**Cuestionario.-** sobre la calidad de docentes y director de carrera y logros de objetivos.
Los procesos educativos (Educativo) Conocer el plan de estudios actual.	Numero de materias principales y complementarias	Revisión Documental	**Ficha documental.-** datos sobre el número de materias principales y complementarias.
	Los contenidos son acordes a la realidad.	Entrevista	**Guía de entrevista.-** al director sobre la educación en la carrera.
		Cuestionario	**Cuestionario.-** sobre la calidad de educación.

Fuente: Elaboración propia

Con la Operacionalización de las variables se da la consistencia referida a los procesos de abastecimiento de información para poder respaldar la investigación.

CAPÍTULO II: TEORIZACIÓN

2.1 Estado de Arte

Dentro del contexto mundial la calidad en los servicios, es un tema de importancia dentro de las diferentes actividades sociales, económicas y culturales del diario vivir. Por lo que se revisó la actualidad de investigaciones realizadas respecto a la calidad y su incidencia en los entornos académicos superiores con base en la norma ISO, enuncio algunas de esas investigaciones revisadas:

Cuadro 2: Estado del Arte – Tesis nacional - 1

Nombre del documento	Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000:2005/ 9001:2008 Sector servicio de consultoría (Caso aplicado a la empresa SIMBIOSIS S.R.L. implementación para certificación en IBNORCA)
Institución	Universidad Mayor de San Andrés – Posgrado de la Carrera de Contaduría Pública – Gestión 2015
Autor	Quisbert Blanco Ángel, Tutor. Mendoza Elías Javier Ángel
Antecedentes del tema	Señala que: *La constante tendencia mundial a la mejora, la auditoria interna como medio de identificación de la calidad en los procesos a través de la auditoria operativa, influyen a la gestión de las empresas. Además, que los factores de calidad que se oferta a los clientes es importante analizar para poder identificar áreas de cambio. En la actualidad no existe empresas consultoras en medio ambiente que tenga una certificación ISO 9001:2008, por lo que es pertinente el estudio como propuesta*. (Blanco, 2015, pág. 25)

Formulación del Problema o preguntas de investigación	Objetivo de investigación	Hipótesis / Idea a defender
La implementación de la gestión de calidad en base al ISO 9001:2008 permitirá la mejora de la Administración y la calidad del servicio en la consultora ambiental Simbiosis S.R.L.	Proponer el diseño de un sistema de gestión de calidad según norma ISO 9001:2008 para gestionar, ordenar y mejorar la eficacia de los procesos e incrementar la satisfacción de los clientes, en la empresa Simbiosis S.R.L.	La falta de un diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad en base a la aplicación de la norma ISO 9001:2008 ,impiden gestionar, ordenar y mejorar la eficacia de los procesos e incrementar la satisfacción de los clientes en la empresa Simbiosis S.R.L.
Aporte de la investigación	Con esta investigación se realiza la teorización en la aplicación de la norma ISO 9001:2008 en instituciones de consultoría ambiental, por lo que la aplicabilidad se analiza en función a los requisitos y necesidad de la norma, se rescata la formar de abordar una análisis de factores de implementación de la norma ISO 9001:2008.	
Resultados de la investigación	La investigación pudo evidenciar la posibilidad de aplicación y describir el entorno de la institución. Además de poder proponer mejoras para optar por la certificación ISO 9001:2008. La investigación permitió conocer las articulaciones necesarias para	

	proceder a una implantación de un sistema de calidad.
Análisis de la investigación	La información recolectada es muy importante porque fundamenta la realidad de la aplicación y diseño de un sistema de calidad. La calidad evaluada desde parámetros de la ISO se basa en la estructuración de los factores de calidad sobre los sistemas de calidad. El análisis realizado en la empresa SIMBIOSIS SRL se base en factores de dirección, optimización y proceso de información, consideran según la norma ISO 9001, los factores necesarios para optimizar la calidad en la empresa. Además se realiza un análisis del entorno competitivo de la empresa, comparando con factores de otras empresas similares en función al servicio que ofrecen al mercado de consultorías.
Observación	Ninguna

Fuente: Elaboración propia con base a la tesis maestría descrita.

Esta investigación realizada el 2015 tiene una visión de carácter comercial, ya que la institución donde se desarrolla es del rubro de la prestación de servicios, por lo que enfoca la investigación en concepción en cualidades subjetivas.

Cuadro 3: Estado del Arte – Tesis nacional - 2

Nombre del documento	Diseño de un modelo de sistema de gestión de calidad en el proceso financiero de activos fijos: material y equipo según la norma NB - ISO 9001: 2008 para la sociedad general de superintendencia Bolivia S.A. - SGS Bolivia S.A. miembro del grupo SGS (Societe Generale de Surveillance), con el fin de

	lograr la mejora continua del proceso y la certificación internacional.	
Institución	Universidad Mayor de San Andrés – Posgrado de la Carrera de Contaduría Pública – 2014	
Autor	Machicado Vera, Carlos Alberto; Tutor Benítez Cuenca, Ruth Ines.	
Antecedentes del tema	*"El estudio parte del concepto de calidad que ha ido evolucionando en su significado a lo largo de la historia. Dentro de los grandes aportes señala que durante la Revolución Francesa (1791) se crea un Taller Nacional de Calibres cuyo objetivo era lograr la estandarización de las municiones para su uso en diferentes tipos de fusiles. En este sentido, se puede establecer la aparición del concepto moderno de la calidad en torno a los años 20 en Estados Unidos, impulsados por grandes compañías como: Ford, Motor Company, American Telefhone&Telegraph, Western Electric, etc. que comienzan a implantar el criterio de calidad de diversas formas. A demás se menciona que en la segunda Guerra Mundial (1939-1945) se desarrolló del Control Estadístico de Procesos, así como el interés general para todos los temas relacionados con la calidad."* (Machicado Vera, 2014, pág. 105)	
Formulación del Problema o preguntas de	**Objetivo de investigación**	**Hipótesis / Idea a defender**

investigación		
Se lograra la mejora continua del proceso y la certificación internacional a través del diseño de un módulo de sistema de Gestión de calidad en el proceso financiero de activos fijos: Material y equipo según la norma NB-ISO 9001:2008 para la Sociedad General de la Superintendencia Bolivia S.A. (SGS Bolivia S.A.) miembro del grupo SGG?	Diseñar un modelo de gestión de calidad en el proceso financiero de activos fijos: material y equipo según la norma NB.ISO 9001:2008 para la Sociedad General de la Superintendencia Bolivia S.A. (SGS Bolivia S.A.) miembro del grupo SGG con el fin del lograr la mejora continua del proceso y la certificación internacional.	s/hipótesis La idea de investigación es: el diseño de un modelo de gestión con base en la norma ISO 9001:2008 podrá ser aplicada en la empresa Sociedad General de la Superintendencia Bolivia S.A. (SGS Bolivia S.A.) miembro del grupo SGG, para mejorar los procesos de gestión en los activos fijos.
Aporte de la investigación	Genera teorización sobre los medios de calidad que utiliza la norma ISO 9001:2008 para poder certificar a instituciones, además de mencionar los parámetros de calidad requeridos para la mejora continua en base a los 8 principios de aplicación necesarios.	

Resultados de la investigación	La investigación realizada propuso el análisis necesario para la aplicación de la norma en la institución, desarrollo una descripción sobre los medios de mejora y áreas críticas que precisa optar para tener una certificación futura con la norma ISO 9001. Basada en el análisis de la infraestructura y los materiales que utiliza la empresa.
Análisis de la investigación	Por medio de esta información se pudo "*evidenciar la necesidad de cambios y propuestas de mejora en las áreas, financieras, recursos humanos y administrativas que requiere la empresa Sociedad General de la Superintendencia Bolivia S.A. (SGS Bolivia S.A.) miembro del grupo SGG, para poder optar por la certificación de la norma ISO 9001:2008. Rescato la asimilación que presenta la investigación con respecto al análisis de los procesos de gestión del servicio que ofrece basando: en los medios tecnológicos y los portales de empresas similares."* (Machicado Vera, 2014, pág. 89) Los bienes tangibles para la empresa son de vitalidad importancia por lo que deben proveer la optimización en tiempo y uso de lo mismo, por lo que se destina tiempo al análisis de la compra y disposición de los mismos.
Observación	Ninguna

Fuente: Elaboración propia con base a la tesis de maestría descrita.

La investigación evalúa y mide la utilización de los activos disponible en la empresa para poder en base a la certificación ISO, poder alcanzar áreas mejor de utilidad y servicio.

Ahora se presenta algunas investigaciones internacionales que son base para la formulación de una calidad de enseñanza.

Cuadro 4: Estado del Arte – Tesis internacional – 1

Nombre del documento	La Calidad de la Enseñanza Universitaria (Caso: Departamento De Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad De Los Andes – Núcleo Trujillo)	
Institución	Universidad de Los Andes - Núcleo Universitario "Rafael Rangel" Trujillo – Venezuela – 2003	
Autor	Ivenne Montilla Barreto	
Antecedentes del tema	*"Una de las más justas aspiraciones de los centros de educación es la búsqueda de la calidad. Esta justa aspiración, que se manifiesta en el ámbito general de la educación, se revela de forma inequívoca en el sector de educación superior. Las universidades deben enfrentarse a un mundo vertiginoso que tiene gran impacto sobre su misión. La calidad ha aparecido en el escenario actual como una buena salida para afrontar los cambios profundos que se presentan. La excelencia y la calidad son un referente importante y un motor para impulsar los procesos de reformas e innovaciones."* (Barreto, 2003, pág. 15)	
Formulación del Problema o preguntas de investigación	**Objetivo de investigación**	**Hipótesis / Idea a defender**

¿La enseñanza impartida en el Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de los Andes – Núcleo Trujillo se desarrolla con las exigencias actuales de calidad y contribuye a la mejora institucional?	Analizar y describir los fundamentos teóricos de la calidad en el ámbito educativo, especialmente en la educación superior.	s/hipótesis La idea de investigación es: Estudiar las experiencias (modelos) de calidad en educación, aplicadas con éxito en otras universidades nacionales e internacionales. Determinar en forma consensuada con los miembros del departamento los criterios o indicadores de la calidad de la enseñanza impartida.
Aporte de la investigación	Las universidades venezolanas han experimentado un acelerado crecimiento que exige cada vez más procesos que les ayuden a cumplir su misión, con elevados niveles de calidad. Este crecimiento ha sido más notorio desde 1958, tanto en número de instituciones como en la matrícula estudiantil. El crecimiento se fundamente en el aumento de la población pero también en la mejora de la calidad de la educación en las nuevas instituciones emergentes.	
Resultados de la investigación	Se enuncia los siguientes resultados mencionados: • *Hábitos y formas de estudio: correspondiente al criterio "desarrollo de la docencia" de la unidad de análisis*	

	"Docencia". • *Oferta y demanda de las carreras: que forma parte del criterio "planificación de la docencia" de la unidad de análisis "Docencia". f* • *Ubicación y edificio: correspondiente al estudio del criterio "infraestructura" de la unidad de análisis "Docencia".* (Barreto, 2003, pág. 360) Los estilos de educación, la planificación de la docencia y los tipos de infraestructura son líneas base de la educación calidad de las instituciones venezolanas.
Análisis de la investigación	La investigación señala que las: "*unidades de análisis que podemos destacar que la docencia, investigación, extensión y gestión en el departamento no se realizan con todas las exigencias de calidad. Sin embargo, en cada una de ellas existen importantes puntos fuertes que pueden conducir a lograrla. Tomando en cuenta la situación de crisis que actualmente está atravesando el país y concretamente, el sistema educativo, consideramos que, en conjunto, la situación global del departamento podemos calificarla de regular con tendencia a una mejora sustancial a mediano plazo"* (Barreto, 2003, pág. 359). Lo que nos hace poder evidenciar que las instituciones educativas deben buscar procesos de certificación de calidad más económicos en el tema de costo pero con característica internacional, para que no puedan ser objetados a futuro.

Observación	Ninguna

Fuente: Elaboración propia con base a la tesis de doctorado descrita.

El análisis del crecimiento de instituciones educativas con respecto a factores como población y oferta académica son variables considerables de análisis.

Cuadro 5: Estado del Arte – Tesis internacional – 2

Nombre del documento	Estado del Arte de las políticas de calidad de la Educación Superior a través de los conceptos de pertinencia, Evaluación, Competencia y Coberturas, a partir de la Ley 30 de 1992 y hasta el 2.008	
Institución	Pontificia Universidad Javeriana – Colombia – Facultad de Educación – 2009 / Tesis Doctoral	
Autor	Carlos Arturo Daza Cabrera, Paola Cristina Rodas Arévalo, Alexander Rozo Gaviria y Mike Silva Ferro	
Antecedentes del tema	*"La investigación sobre las políticas de educación con respecto a la calidad, es un estudio poco abordado con respecto a la normativa legal que acompaña la normalización de la calidad educativa, en Colombia se requiere analizar la formulación de nuevas políticas educativa en función a las leyes educativas que existieron."* (Carlos Arturo Daza Cabrera, Paola Cristina Rodas Arévalo, Alexander Rozo Gaviria y Mike Silva Ferro, 2008, pág. 58)	
Formulación del	**Objetivo de investigación**	**Hipótesis / Idea a defender**

Problema o preguntas de investigación		
Son la pertinencia, las competencias y la cobertura los factores que permiten acercarnos a la definición del concepto de calidad de la educación superior Colombiana a partir de la Ley 30 de 1992?	Construir una propuesta de estado del arte que permita evidenciar el avance, consistencia y coherencia entre la política educativa en torno a la calidad de la educación superior en Colombia, a partir de la expedición de la Ley 30 de 1992 y a la luz de los conceptos de pertinencia, evaluación, competencia y cobertura.	s/hipótesis La idea de investigación es: La pertinencia, evaluación, competencia y cobertura podrán definir el concepto de calidad educativa en la educación colombiana en función a la ley 30 de 1992.
Aporte de la investigación	La competencia es considerada como un criterio de calidad, además de señalar que los planes de educación deben tener un enfoque de contexto internacional como ser teorías, principios o axiomas, con visión en la concepción del saber-hacer. La cobertura y evaluación son requeridas para su constante adaptabilidad al entorno social, por lo que debe existir instituciones independientes y autónomas que puedan evaluar esa calidad con parámetros especializados.	
Resultados de la investigación	Las exigencias académicas sobre la calidad de los programas es una necesidad latente en las instituciones educativas por lo que deben aplicarse evaluaciones permanentes y programadas sobre	

	la calidad educativa, que tengan una relación y participación de la sociedad respecto a sus formulaciones y parámetros a establecer.
Análisis de la investigación	La investigación es pertinente en un contexto de constante cambio o mejora continua los conceptos de pertinencia, evaluación, competencia y cobertura, son importantes indicadores que deben ser abordados en la educación superior a través de indicadores generales que ayudaran a señalar las áreas deficientes de las instituciones educativas.
Observación	Ninguna

Fuente: Elaboración propia con base a la tesis de maestría descrita.

La educación en Colombia según la investigación se encuentra muy arraigada al tema legal y de conocimiento del contexto internacional, esto ayuda en la mejora de la calidad de la educación en nivel iniciales y superiores.

Cuadro 6: Estado del Arte – Tesis internacional - 3

Nombre del documento	Construcción de un modelo de evaluación de la calidad de la enseñanza universitaria desde el punto de vista de los alumnos
Institución	Universidad de Córdoba España Facultad de Ciencias de la Educación 2013 Tesis Doctoral

Autor	Asmaa Hasan Khalil Hamdan	
Antecedentes del tema	La Universidad de Córdoba analiza la calidad de enseñanza desde diversas posiciones, tanto académicas como administrativas, en función a la recolección de información en la institución. *"Conocer las metas y los objetivos que pretende una institución y evaluar en qué grado se han alcanzado, es un reto para aquellas organizaciones que desean lograr prestigio y competitividad. Considerando la importancia de las opiniones de los estudiantes y docentes."* (Hamdan, 2013, pág. 25)	
Formulación del Problema o preguntas de investigación	**Objetivo de investigación**	**Hipótesis / Idea a defender**
"Evaluar la calidad de la universidad desde la perspectiva del alumnado para proponer estrategias que permitan mejoras dirigidas a los dimensiones de la enseñanza superior."	Efectuar un estudio documental sobre los modelos de evaluación institucional universitaria, con el fin de recabar información sobre las dimensiones o indicadores más importantes que integran los principales procesos evaluativos y que hacen referencia al "alumnado".	s/hipótesis La idea de investigación es: La calidad educativa requiere la construcción de un nuevo modelo educativo para la evaluación de la calidad con la participación de los alumnos.

Aporte de la investigación	La investigación desarrollada en la Universidad de Córdoba España analiza la perspectiva del estudiantado respecto a su análisis sobre la calidad y las formas de poder ser evaluadas, dando énfasis en la opinión de los educandos y no así en las exigencias del entorno.
Resultados de la investigación	La propuesta "*es un modelo para la evaluación de la calidad de educación superior formado por 8 dimensiones:* 1. *Personal docente* 2. *Competencias profesionales a adquirir por el alumnado* 3. *Satisfacción de los estudiantes con diferentes aspectos de la vida universitaria* 4. *Servicios para universitarios* 5. *Plan de estudios* 6. *Orientación del alumnado hacia la enseñanza* 7. *Recursos materiales e infraestructuras de la universidad.* 8. *Carácter de la universidad"* (Hamdan, 2013, pág. 403)
Análisis de la investigación	El estudiantado debe contar con las mínimas exigencias de calidad para poder alcanzar una satisfacción y complacencia en la educación que recibe. Las instituciones deben responder a la mejora de la calidad en función a las necesidades que requieren los estudiantes.
Observación	Ninguna

Fuente: Elaboración propia con base a la tesis de doctorado descrita.

Con estas investigaciones podemos llegar a concluir que tanto la norma ISO y la calidad educativa tienen una vinculación directa en cuento a proceso de enseñanza y los entornos educativos. Las investigaciones descritas como la del Msc. Ángel Quisbert Blanco titulada "Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000:2005/ 9001:2008 Sector servicio de consultoría (Caso aplicado a la empresa SIMBIOSIS S.R.L. implementación para certificación en IBNORCA)", en la gestión 2015, donde el objeto de estudio fue la empresa Simbiosis S.R.L. de la ciudad La Paz, realiza un análisis de la calidad existente en la empresa y proyecta las mejoras para la aplicación en función a los criterios de planear, actuar, hacer y verificar que es el ciclo de mejora continua según la norma ISO 9001:2008.

Y por otra parte la investigación del Msc. Carlos Albeto Machicado Vera, en la gestión 2014 titulada como "Diseño de un modelo de sistema de gestión de calidad en el proceso financiero de activos fijos: material y equipo según la norma NB - ISO 9001: 2008 para la sociedad general de superintendencia Bolivia S.A. - SGS Bolivia S.A. miembro del grupo SGS (Societe Generale des Surveillance), con el fin de lograr la mejora continua del proceso y la certificación internacional". Realizada en la empresa anteriormente señalada que tienen sus operaciones comerciales en la ciudad de La Paz, la investigación aborda temas doctrinales, como el análisis de la historia de la calidad, además de considerar la teorización de la mejora continua, procesos continuos, certificación y normalización. Los aportes de carácter teórico ayudan a poder mencionar ciertos paramentos de aplicación de la norma ISO 9001: 2008 en una empresa de servicio, partiendo del diagnóstico de la situación actual de la empresa en función al análisis de la calidad.

En base a estas investigaciones se puede mencionar la pertinencia de la investigación sobre los conceptos de calidad y poder desarrollar la investigación en ámbitos poco estudiados como ser las instituciones universitarias públicas de nuestro país. Las

investigaciones internacionales recolectadas nos menciones características sobre la calidad educativa que enunciamos a continuación:

Ivenne Montilla Barreto, en la gestión 2003 realizo una investigación de la calidad educativa titulada “La Calidad de la Enseñanza Universitaria (Caso: Departamento De Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad De Los Andes – Núcleo Trujillo)”, la cual proyecta analizar temas de infraestructura y temas sociodemográficos a la calidad de la educación.

Carlos Arturo Daza Cabrera, Paola Cristina Rodas Arévalo, Alexander Rozo Gaviria y Mike Silva Ferro realizaron la investigación de la calidad educativa titulada “Estado del Arte de las políticas de calidad de la Educación Superior a través de los conceptos de pertinencia, Evaluación, Competencia y Coberturas, a partir de la Ley 30 de 1992 y hasta el 2.008”. Esta investigación fue realizada en la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia en la Facultad de Educación – 2009 / Tesis Doctoral, la cual enfatizo el tema de la calidad educativa en función a criterios de estándares e indicadores que puedan determinar el nivel y avance del proceso de educación. Relacionando el tema jurídico legal de la educación con la calidad de la misma, como medio de política educativa en la jurisdicción colombiana.

Por ultimo Asmaa Hasan Khalil Hamdan escritora española en la gestión 2013, en la tesis doctoral realizada en la Universidad de Córdoba – España, planteo el tema “Construcción de un modelo de evaluación de la calidad de la enseñanza universitaria desde el punto de vista de los alumnos”, que enmarca una investigación basada en la percepción de los estudiantes con respecto a los niveles de calidad que buscan o perciben para una institución universitaria. Las universidades deben responder a las necesidades que requieren los estudiantes, considerando los requerimientos de los mismos tanto en el área educativa como administrativa e infraestructura. Los medios de evaluación de la calidad giran en torno a los indicadores que los estudiantes establecen

para poder alcanzar los grados de satisfacción con relación a la calidad de educación que reciben.

Se puede evidenciar que las instituciones educativas se encuentran en constante búsqueda de la calidad educativa, por eso van desarrollando estudios con relación a las políticas educativas, el contexto de calidad internacional y la perspectiva de los estudiantes, para dar respuesta a la necesidad de una educación de mejor calidad.

2.1 Marco Teórico – Conceptual

2.1.1 Antecedentes Históricos de la Calidad

Desde la antigüedad las personas han ido buscando productos y servicios que puedan satisfacer sus expectativas y necesidades más básicas, lo cual ha conllevado a la constante búsqueda de mejores beneficios y satisfacción.

> "La calidad como factor inherente a la actividad humana ha existido desde siempre, con un nivel de desarrollo más o menos intenso según las necesidades y circunstancias; para los estudiosos de la calidad, su primera mención se hace en el Génesis (primer libro de la Biblia), al narrar la creación del mundo en seis días. Según el texto bíblico, al final de cada día y una vez terminada su obra "Dios veía que era bueno". (Jose Prieto, 2012, pág. 45),".

Según este antecedente de calificación de las cosas, podemos evidenciar que la calidad nació por concepto de medición y de estructuración.

Otros aspectos más antiguos que nos comentan sobre estos inicios referentes a la calidad las podemos encontrar en las culturas asiáticas y africanas.

Es así que en el año 2.150 antes de Cristo, el código de Hammurabi hace referencia a la calidad de construcción de las casas cuando dice "si un albañil ha construido una casa y, no siendo está suficientemente sólida, se hunde y mata a sus ocupantes, el albañil deberá ser ejecutado". (Jose Prieto, 2012, pág. 55)

Considerando la estructura de mejora y la constante superación como un medio de vida, eso nos menciona el siguiente antecedente que nos habla sobre "la tumba de Rekh-Mi-Re descubierta en Tebas (Egipto) y datada en el año1.450 antes de Cristo apareció lo que muchos consideran el tratado más antiguo de calidad, en este grabado se describe cómo un inspector egipcio procede a comprobar la perpendicularidad de un bloque de piedra con ayuda de una cuerda y bajo la atenta mirada de un cantero" (se ha descubierto que los aztecas de América Central procedían de forma similar). (Jose Prieto, 2012, pág. 56)

Las estructuras sociales de la historia han sido un factor que ayudo a fundamentar el concepto de mejora de bienes y servicio, y en cada etapa de la historia se ha ido acrecentando los parámetros de medición de mejora, es en ese caso que en algunas culturas Medio Orientales la jerarquía o monarquía que controlaba estos pueblos tenía la potestad de poder tener los mejores productos, bienes, servicios, etc., lo cual generaba una forma de calificación y mejora de la necesidad que buscaba la realeza.

Otro aporte rescatable de la historia es lo que se menciona sobre la cultura Fenecía.

> "Los fenicios tenían uno de los métodos correctores más expeditivos que se conocen, cuando alguien violaba de forma repetitiva los estándares de calidad, los inspectores eliminaban de cuajo la posibilidad de reproducción del defecto cortando la mano a las personas que elaboraban productos defectuosos de forma habitual." (Jose Prieto, 2012, pág. 57).

Estos indicios recolectados por este historiador nos hacen ver una vez más que la calidad era un tema abordado por las culturas, como medio de superación y avance.

2.1.1.1 La Edad Media y la Calidad

En la época de la edad media la conceptualización de la calidad fue tomando otra medida y visión, basada en la realidad social del tiempo. Ya en siglo XVIII con los temas de revolución industrial y el auge de la teorización de la producción. Esta etapa de la historia del mundo es considerada como una época de cambios de teorización y de

inversiones que revolucionan el mundo, las cuales hasta el día de hoy son todavía estudiadas y mejoradas, pero son la base para proyección de ciencia.

Colbert (Jean, 2008, pág. 2) el 3 de agosto de 1.664 redactó un informe para el Rey Luis XIV en el que expone: "Si nuestras fábricas aseguran, por un trabajo cuidadoso, la calidad de nuestros productos, los extranjeros estarán interesados en aprovisionarse aquí, y fluirá el dinero al reino".

> "Dentro de los rubros más utilizados y de mayor atención que ha tenido la calidad ha sido la fabricación de armas letales, es así como el gobierno francés en Europa en 1.794 creo un taller nacional de calibres y material de inspección, para ser utilizados en todas las fábricas de municiones, lo que aseguró la intercambiabilidad de fusiles y municiones y fue una de las bases de las campañas victoriosas de Napoleón esto según la investigación de Prieto." (Jose Prieto, 2012, pág. 49).

Esta información respecto al interés que tiene la humanidad en cuento a contar con productos de mayor productividad y seguridad, nos hace evidenciar que el tema ha sido siempre de interés mundial y en todas las áreas de la economía.

2.1.1.2 La Primera Guerra Mundial

Dentro de los acontecimientos mundiales que connotaron la historia de la humanidad se encuentra la realización de la primera Guerra Mundial, la cual ha sido un evento que ha tenido mucha repercusión económica tanto como en su inicio como en la consecuencia, además del avance de la industria. La primera guerra mundial requirió que se debía tener producción necesaria y oportunidad de materiales necesarios para la utilización en el conflicto bélico, a la vez de tener procesos administrativos más óptimos y una gestión significativa de constante mejora.

> "La historia registra que durante el período la primera guerra mundial se redacta las primeras especificaciones para productos terminados para poder realizar en

> control de calidad de los mismos. La Especificaciones son documentos del sistema de calidad en los que se definen y se explicita los requerimientos que debe cumplir un objeto tangible o intangible para ser adecuado para su uso. El control de calidad para este período era la Inspección del 100 % de los objetos producidos, se separaban las unidades buenas de las malas." (Gabriel, 2009, pág. 105)

Además de concentrarse en aspectos de insumos como las materias primas, energía y mano de obra utilizada.

2.1.2 Teorías Clásicas de la Calidad: Taylor y Fayol

Considerando las teorías básicas y clásicas de calidad se puede mencionar a dos autores del ámbito administrativo, como son el norteamericano Frederick W. Taylor en función a la percepción de la producción y el francés Henry Fayol con un ámbito más administrativo de gestión.

Taylor (Taylor, 1969, pág. 23) considera a la administración científica como el progreso económico de un país y del mundo en general según lo enuncia de la siguiente manera "La eliminación del bajo rendimiento y de las diversas causas que deciden el trabajo lento rebajaría tanto el costo de la producción que nuestros mercados, tanto nacional como extranjero, se ampliarían muchísimo, y podríamos competir en condiciones más que iguales con nuestros rivales. Suprimiría una de las causas de las épocas malas, de falta de empleo y de pobreza y, por lo tanto, surtiría en estas aflicciones un efecto más permanente y de más largo alcance que cualquiera de los remedios que se emplean actualmente para suavizar las consecuencias. Aseguraría salarios más elevados, acortaría la jornada de trabajo y haría posible unas condiciones mejores para el trabajo y el hogar."

La visión marcada de Taylor en función a los procesos es comprendida "como una teoría general de Administración (Idalberto, 2002, pág. 40) puesto que tenía una orientación

pragmática que se preocupaba principalmente de los aspectos empíricos y se encaminaba principalmente al incremento de la eficiencia del trabajador. Con sus principios de la dirección científica, además de aspirar a racionalizar el comportamiento de los trabajadores, también aspiraba a reemplazar las actividades arbitrarias y caprichosas de los directivos por procedimientos analíticos y científicos."

Para este autor la base se fundamentaba en planificación, preparación, control y ejecución, los cuales debían de ser considerados para realizar un análisis de la calidad, bajo su concepción.

Para Fayol la concepción de la teorización se basaba "más en el proceso administrativo como medio de gestión de calidad, considerado como el padre de la teoría de la administración partió de la premisa de que el conocimiento acerca de las prácticas administrativas puede ser establecido como un cuerpo coherente y uniforme y que pueden transmitirse las generalizaciones de las prácticas correctas y, por lo tanto, efectivas." (Idalberto, 2002, pág. 41).

Marco una tendencia más teórica en función a los 14 principios administrativos los cuales buscaban mayor aceptabilidad en los procesos y la optimización de recursos, con el propósito de tener mayores beneficios futuros.

Para Taylor el área de trabajo más importante era la industria, basado en producción, en la cual se debía de generar normas y principios destinados a la mejora de la calidad, pero fundamentados en el factor trabajo, es decir el valor del obrero. En cambio, para Fayol lo más importante era el factor administrativo y la dirección general, con un enfoque procedimental y de estructura organizacional, donde el factor del obrero no era determinante, al contrario, era un insumo más para general calidad en la producción.

Estas dos concepciones ayudan a abordar el tema de calidad desde una perspectiva administrativa. Las instituciones educativas en la actualidad deben de considerar para generar calidad.

2.1.3 Teorías Modernas de la Calidad

La conceptualización moderna de calidad se ha ido expandiéndose y actualizando a medida del tiempo hasta llegar ahora a la teorización moderna.

Dentro de algunos autores de renombre internacional tenemos:

- "William Edwards Deming estadístico estadunidense al cual se le encargo la tarea de mejorar la calidad de las fábricas de armamento durante la segunda guerra mundial. El cual consiguió que el armamento y material bélico fuera de la mejor calidad, estas concepciones interesaron a los países asiáticos y fueron tomadas y llevadas a la práctica. Edwards mencionaba: Un producto o servicio de calidad sirve de ayuda a alguien que disfruta un mercado bueno y sostenido" (César, 2013, pág. 10)
- "Joseph Moses Juran nacido en Rumania, considerado como un como un experto de la calidad y la gestión de la calidad, impulsó la educación y la formación de directivos como principio base. Josep Juran enunciaba Rendimiento del producto, que da como resultado la satisfacción del cliente. Planeación de calidad, control de calidad, mejora de la calidad" (César, 2013, pág. 10)
- "Philip Bayard "Phil" Crosby nacido en Virginia, Estados Unidos, bajo una perspectiva nueva enunciaba que la calidad parte de hacerlo correctamente la primera vez. Además de generar conceptos como: la de calidad depende de las necesidades, los estándares ayudar a gestionar cero errores y la medida de la calidad es el precio de la inconformidad. Philps Crosby menciono el uso de los procedimientos y la organización por encima del empleo de técnicas estadísticas". (César, 2013, pág. 11)

Estas percepciones de la teoría moderna de la calidad demarcan una nueva visión de la importancia del tema, ya no solo en aspectos de productos consumibles sino en contexto

de servicios. Partiendo de una planificación administrativa basada en los diagnósticos de la situación actual. Para Deming lo importante era la uniformidad y la confiabilidad que tiene que dar el producto o servicio, en cambio para Juran la satisfacción de los clientes es lo más importante y el análisis se realiza en función a ellos, y por ultimo para Crosby la calidad depende de las necesidades y requerimientos del mercado, donde se debe alcanzar la perfección. Estas concepciones ayudan a poder ampliar la visión moderna de la calidad.

2.1.4 Conceptualización y Tipos de Calidad

La conceptualización de calidad ha tenido varias definiciones, estructuras y descritas, basadas en ejemplos de utilización, teorizaciones de procesos y formulación de ideas.

2.1.4.1 Conceptos de Calidad

La conceptualización de la calidad se ha diversificado en cuento a las características y percepciones dentro de algunas tenemos:

- Según la concepción teórica la calidad es, "el grado de aceptación o satisfacción que proporciona un producto o servicio a las necesidades y expectativas del cliente." (Barillas, Hernández, & Paredes, 2011, pág. 10)
- Según la ISO (Organización Internacional de Normalización) "calidad es el grado en el que un conjunto de características que cumplen con los requisitos." (ISO, 2015)

La calidad hoy en día debe responder a las características modernas de la globalización y las nuevas tendencias del mercado internacional, para lo cual han ido apareciendo características estandarizadas para que puedan medirse en diversos aspectos y temas.

Otras definiciones de algunos autores reconocidos son:

W. Edwards Deming:

> “Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”. (César, 2013, pág. 1)

Joseph M. Juran:

> “La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos. 1.- La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. 2.- Calidad consiste en libertad después de las deficiencias”. (César, 2013, pág. 1)

Kaoru Ishikawa:

> “De manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.” (César, 2013, pág. 2)

Philip B. Crosby:

> “Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad” (César, 2013, pág. 2)

Estas concepciones son base para poder proyectar calidad a cualquier tipo de industria o actividad. En un contexto mundial donde tenemos tendencias de industria moderna como: economías de escalas, precios de transferencias, economía funcional, economía web, etc., la educación a la vez se va transformando.

Tanto Crosby como Ishikawa ya tienen una visión de análisis hacia los servicios ofrecidos y su incidencia en la calidad para poder fortalecer procesos de gestión. Estas concepciones son usadas en el presente trabajo.

2.1.4.2 Tipologías de Calidad

Según varios autores la calidad se la puede percibir desde varias esferas de la administración de recursos, pasando por la eficacia, efectividad y la eficiencia de los procesos. Dentro de esta tipología podemos mencionar una clasificación realizada por la Empresa Consultora Internacional Crece Negocios que reporta lo siguiente en cuento a los tipos de calidad:

- **Calidad que se espera:** se da cuando existen propiedades y características que los consumidores dan por sentado que encontrarán en los productos o servicios. Cuando encuentran estas propiedades y características, los consumidores quedan satisfechos, pero cuando no las encuentran, quedan muy insatisfechos. (www.crecenegocios.com, 2011)

La calidad que todos esperamos hallar en los productos y servicio que requerimos y que puedan ser lo que necesitamos.

- **Calidad que satisface:** se da cuando existen propiedades y características que los consumidores solicitan específicamente. Cuando están presentes estas propiedades y características, los consumidores quedan satisfechos, pero cuando no está presentes, quedan insatisfechos. La calidad que satisface cumple con las expectativas del consumidor, pero sin llegar a superarlas. (www.crecenegocios.com, 2011)

La calidad que pueda cubrir esa falta de satisfacción de otros productos y que pueda generar buena imagen en base a su oferta de propiedades y características, debe tomar en cuenta al cliente como principal factor de análisis.

- **Calidad que deleita:** se da cuando existen propiedades y características que los consumidores no solicitan porque no saben que puedan existir, pero que cuando están presentes y agradan, los consumidores quedan muy satisfechos; sin embargo, si no las encuentran, no quedan insatisfechos. La calidad que deleita supera las expectativas del consumidor. (www.crecenegocios.com, 2011)

Calidad que no se queda solo en satisfacción, sino que busca cumplir las exigencias mínimas y que produzca plena conformidad al consumirlo. Estos conceptos ayudan a determinar posibles áreas de mejora de los factores de calidad que se presenta más adelante.

2.1.5 Importancia de la Calidad en el Contexto Mundial y su crecimiento

La calidad ha sido siempre un tema de ámbito actual, tanto por su definición y los procesos que conllevan, así como por el contexto mundial que sufre varios cambios en el ámbito de la tecnología, lo comercial, lo económico, la política y la sociedad.

La globalización tecnológica hoy en día es muy latente con la utilización de nuevos mecanismos tecnológicos como ser los celulares, computadoras, y otros mecanismos de comunicación, los cuales están en constante cambio.

La globalización comercial con su auge en la obtención de materias primas y productos terminados que puedan ser trasladados de un lugar a otro con mayor rapidez y precisión.

La globalización económica se ve acrecentada con las nuevas medidas de comercio y políticas económicas de mercado entre países.

La globalización política, las nuevas tendencias de gobierno y la visión panorámica de políticas de gobierno son adaptadas o adoptadas a contexto diferentes, con base en la política mundial de los estados grandes.

La globalización social considerada en la cultura y sus comportamientos que las personas tienen o que adoptan en su entorno social son vista de manera más constante.

Según estas percepciones podemos mencionar lo siguiente según un estudio realizado por el estado español en relación a la importancia de la calidad, en la actual la cual menciona y enuncia lo siguiente:

La Calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos. "Existen diversas razones objetivas que justifican este interés por la calidad y que hacen pensar que las empresas competitivas son aquellas que comparten, fundamentalmente, estos tres objetivos: **1.** Buscar de forma activa la satisfacción del cliente, priorizando en sus objetivos la satisfacción de sus necesidades y expectativas (haciéndose eco de nuevas especificaciones para satisfacerlos) **2.** Orientar la cultura de la organización dirigiendo los esfuerzos hacia la mejora continua e introduciendo métodos de trabajo que lo faciliten **3.** Motivar a sus empleados para que sean capaces de producir productos o servicios de alta calidad." (Ministerio de Fomento - Puertos del Estado, 2006, pág. 20).

Por lo que la importancia de la calidad en cada esfera de la vida, es muy importante por temas de optimización de recursos, innovación, inversión, medidas comerciales y satisfacción de la sociedad. Por lo que se debe buscar estándares de calidad acordes a la realidad de los mercados diversos. Es por cuanto que se toma como referente de análisis de la calidad a una institución de carácter mundial que es la ISO (Organización Internacional de Normalización), la cual se ira describiendo a medida que se avance en la investigación en los diferentes aspectos que concierne.

Convirtiéndose la certificación ISO en este contexto, en una estrategia de mercado y de proyección de imagen. Se conoce que en Estados Unidos y la Unión Europea es requisito de los productos contar con una certificación que avale la calidad del producto.

Mostramos algunos datos sobre el nivel de la certificación:

Cuadro 7: 10 primeros países con certificación ISO 9001 en 2012

N°	País	Numero de Certificaciones
1	CHINA	33.4032
2	ITALY	13.7390
3	SPAIN	59.418
4	GERMANY	51.809
5	JAPAN	50.339
6	UNITED KINGDOM	44.670
7	FRANCE	31.631
8	INDIA	29.402
9	UNITED STATES OF AMERICA	26.177
10	BRAZIL	25.791

Fuente: ISO Survey 2012 (ISO 9001)

El cuadro anterior evidencia la crecida importancia en países asiáticos y europeos sobre los procesos certificación y la diversidad de la producción que va ofertando como medio de política económica.

Cuadro 8: 10 primeros países con mayor crecimiento de certificación ISO 9001 en 2012

N°	País	Numero de Certificaciones
1	SPAIN	6.361
2	CHINA	5.819
3	ROMANIA	4.054
4	FRANCE	2.416
5	GERMANY	2.269
6	PORTUGAL	2.012
7	ARGENTINA	1.852
8	INDONESIA	1.393
9	SWITZERLAND	1.366
10	VIETNAM	1.365

Fuente: ISO Survey 2012 (ISO 9001)

Las tendencias de aplicación de la certificación en sistemas de calidad bajo ISO 9001 en los países europeos y asiáticos van creciendo, por temas de competitividad y de competencia en mercados emergentes, donde estos países desean ingresar y deben de mostrar una imagen nueva y de alto nivel de satisfacción.

2.1.6 Áreas de Aplicación de la Calidad

Las áreas de aplicabilidad de la concepción de calidad como hemos visto es multidisciplinaria, por lo que debemos considerar que su utilidad es general e importante en todas áreas de comercio e industria, tanto de bienes y servicios. Con un principio básico que es la mejora de los productos y servicio.

La utilización de los conceptos de certificación de calidad se ha ido diversificando en áreas no muy utilizadas anteriormente como ser: educación, medicina, tecnología de redes y telecomunicaciones. Lo cual permite generar a medida del tiempo nuevas investigaciones en áreas aun no alcanzadas por conceptos de calidad.

2.1.7 Historia de las Instituciones de Certificación de la Calidad

Dentro de la historia de las organizaciones encargadas en esta certificación podemos mencionar la siguiente información recolectada, señalando algunos hechos importantes.

> "La normalización con base sistemática de la operación y científica nace a finales del siglo XIX, con la Revolución Industrial. Pero el impulso definitivo llegó con la primera Guerra Mundial (1914-1918) con la necesidad de abastecer a los ejércitos y reparar los armamentos, fue necesario utilizar la industria privada, a la que se le exigía unas especificaciones de intercambiabilidad y ajustes precisos. El 22 de diciembre de 1917, los ingenieros alemanes Naubaus y Hellmich, constituyen el primer organismo dedicado a la normalización: NADI - Normenausschuß der Deutschen Industrie - Comité de Normalización de la Industria Alemana. Este organismo comenzó a emitir normas bajo las siglas: DIN que significaban Deutsche Industrie Norm (Norma de la Industria Alemana)". (www.iso.org, 2010)
>
> "En 1926 el NADI cambio su denominación por: DNA - Deutscher Normenausschuß - Comité de Normas Alemanas, que, si bien siguió emitiendo

normas bajo las siglas DIN, estas pasaron a significar "Das Ist Norm" - Esto es norma Y más recientemente, en 1975, cambio su denominación por: DIN - Deutsches Institut für Normung - Instituto Alemán de Normalización. Posteriormente surgen otros comités nacionales en los países industrializados, así en Francia, en 1918 se constituyó la Asociación Francesa de Normalización (AFNOR). En 1919 en Inglaterra se constituyó la organización privada *British Standards Institution* (BSI). Ante la aparición de todos estos organismos nacionales de normalización, surgió la necesidad de coordinar los trabajos y experiencias de todos ellos, con este objetivo se fundó en Londres en 1926 la: International Federation of the National Standardizing Associations – ISA. Tras la Segunda Guerra Mundial, este organismo fue sustituido en 1947, por la International Organization for Standardization - ISO - Organización Internacional para la Normalización. Con sede en Ginebra, y dependiente de la ONU. En 1987, tomando como base la norma británica BS 5750 de 1987, experimentando su mayor crecimiento a partir de la versión de 1994. La versión actual data de 2008, publicada el 13 de noviembre de 2008. (www.iso.org, 2010)

La ISO acrecentó su importancia en el mundo a medida que la calidad era solicitada en los mercados de productos y servicios. Partiendo siempre de la premisa de mejores resultados y sobre todo como en sus inicios vinculado a la producción.

2.1.8 Historia de la ISO

Es una institución de carácter mundial, conocida bajo el nombre ISO, por sus iniciales en inglés que traducido significa: Organización Internacional de Normalización.

> “Nació en 1926 como la Federación Internacional de Asociaciones de Estandarización Nacionales (ISA). Fue suspendida en 1942 durante la Segunda Guerra Mundial, pero tras la guerra se le propuso por parte del Comité Coordinador de Estándares de las Naciones Unidas (UNSCC) formar un nuevo

cuerpo de estándares globales. En octubre de 1946, delegados de ISA y de UNSCC de 25 países se reunieron en Londres y decidieron unir fuerzas para crear la nueva Organización Internacional de Normalización; la nueva organización comenzaría oficialmente a operar en febrero de 1947." (www.iso.org, 2010)

La ISO tiene algunas características de ámbito general que menciono a continuación:

- Es una ONG (Organismo no Gubernamental) que no es parte de la ONU. Tienen actualmente representación de membresía en 120 países en Bolivia el mimbro es IBNORCA.
- Tienes comités especializados que realiza una revisión constante sobre las normas emitidas y su impacto en la sociedad.
- Todas las normas desarrolladas por ISO son de carácter voluntario, no existe una forma de presión para su aplicación
- Las normas con adoptadas por consenso internacional entre expertos traídos de los sectores industrial, técnico o de negocios, que han expresado su necesidad por determinada norma, además de puede invitarse a expertos de gobierno, universidades, grupos de consumidores y otras organizaciones.

2.1.8.1 Instituciones Representativas de la ISO en el Mundo

Algunas de las empresas registradas para certificar a nivel mundial en función a las normas ISO son: AENOR, BST, CALITAX, ECA, LRQA, SGS, TUV, VEROU, BERITAS, etc.

A continuación, presento datos de las algunas instituciones que trabajan con ISO:

Cuadro 9: Organismo de Certificación

Logo Institucional	**Abreviatura**	**Nombre de la Institución**	**País**
	INCOTEC	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación	Colombia
	IRAM	Instituto Argentino de Normalización	Argentina
	IBNORCA	Instituto Boliviano de Normalización y Calidad	Bolivia
	INEN	Instituto Ecuatoriano de Normalización	Ecuador
	FONDONORMA	Fondo para la normalización y Certificación de la Calidad	Venezuela
	FCAV	Fundación Carlos Alberto Vanzolini	Brasil
	AENOR	Asociación Española de Normalización y Certificación	España

	AFAQ	Asociación Francesa para la seguridad de la Calidad	Francia
	DQS	Asociación Alemania de Calidad	Alemania
	HKQAA	Agencia para la calidad de Hong Kong	Hong Kong
	JQA	Organización de Aseguramiento de la calidad de Japón	Japón

Fuente: ISO 2016

Las instituciones que representa a la ISO tienen el derecho a utilizar los parámetros, normas e imagen de los diversos sistemas de gestión de calidad. A demás de poseer la obligación de gestionar normas locales de acuerdo a la realidad del contexto de las naciones donde opera.

La participación de la ISO es dada en más de 120 países alrededor del mundo.

Figura 1: Logo de la ISO

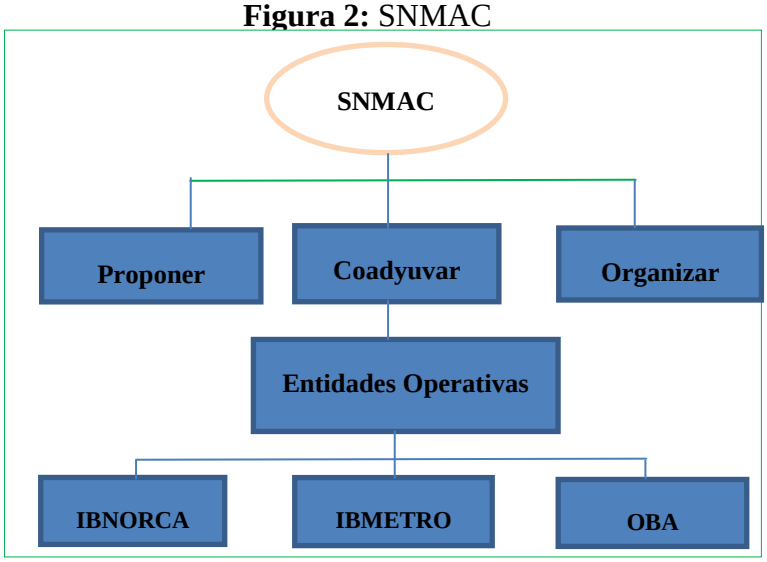
Fuente: ISO

2.1.9 Historia de la ISO en Bolivia

La institución representada por ISO en Bolivia es el Instituto Boliviano de Normalización y Calidad (IBNORCA), se debe considerar la incidencia de su creación, estructura y su naturaleza.

Sistema Boliviano de Normalizacion, Metrologia, Acreditacion y Certificacion.- El Sistema Boliviano de Normalizacion, Metrologia, Acreditacion y Certificacion (SNMAC) fue creado mediante legislacion nacional en Bolivia. La cual fue creada con el objetivo de promover la calidad y competitividad del sector productivo en productos y servicios. Conformada por: Instituto Boliviano de Normalizacion y Calidad, Organismo Boliviano de Acreditacion y el Instituto Boliviano de Metrologia.

Figura 2: SNMAC



Fuente: Ibnorca

Organismo Boliviano de Acreditacion (OBA).- "otorga reconocimiento formal a un organismo de su competencia tecnica para una funcion, como ser: inspeccion, ensayos, calibraciones o certificaciones. La acreditacion se ocupa de la evaluacion de la competencia de organismos y no de la calidad de sus

procesos. Menciona claramente que es un proceso de carácter voluntario" (www.ibnorca.org, s.f.)

Intituto Boliviano de Metrologia (IBMETRO).- "Es responsable de la custodia y mantenimeinto de los patrones nacionales de medicion, a traves de la implantacion de una estructura petrologica basica acorde a las exigencias de la industria y el comercio nacional." (www.ibnorca.org, s.f.)

Instituto Boliviano de Normalización y calidad (IBNORCA).- "Es una entidad privada sin fines de lucro creado mediante el D.S. 23498 de 4 abril de 1993 y sus funciones actualizadas en el D.S 24498 de 17 de febrero de 1997." (www.iso.org, 2010)

El IBNORCA es responsable de la normalización y certificación de productos, procesos y servicios de calidad. Dentro de las certificaciones están:

Las Certificaciones de Productos con sello IBNORCA son de tipo:

- Certificación de producto por lote y de tipo
- Certificación de sistemas de gestión de calidad NB-ISO 9001
- Certificación de Sistemas de Gestión Ambiental NB-1SO-14001
- Certificación de costos de producción

IBNORCA tiene a su cargo dos pilares fundamentales de la calidad:

- Normalización Técnica
- Certificación de Calidad

Es la única institución que representa a la ISO en Bolivia con plena responsabilidad y derecho a la utilización de los medios, mecanismo y principios de gobierno los estándares generados por ISO en el contexto mundial.

2.1.9.1 Estructura del Instituto Boliviano de Normalización y Calidad

Se debe mencionar algunos aspectos estructurales de IBNORCA como ser la misión, la visión, políticas de calidad, organigrama y confidencialidad de la información.

Misión

> "IBNORCA busca el bienestar de la sociedad, contribuye a mejorar la competitividad, productividad y gestión de las organizaciones, a través del desarrollo de sus actividades de normalización, evaluación de la conformidad y formación de capital humano, entregando soluciones innovadoras con profesionalismo y ética." (www.ibnorca.org, s.f.)

Visión

> "Ser la organización referente de la calidad en Bolivia, con prestigio internacional; reconocida por su excelencia en la gestión del conocimiento y el desarrollo tecnológico basado en la normalización técnica que promueva, difunda y contribuya a la cultura de la calidad con sustentabilidad, sostenibilidad y responsabilidad social." (www.ibnorca.org, s.f.)

Política de la calidad

> IBNORCA, "organismo de normalización técnica, certificación, inspección y capacitación, establece para cada uno de los servicios que presta, el compromiso de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas, dando respuesta oportuna a sus quejas, trabajando en función de la mejora continua, aplicando requisitos legales, reglamentarios y cumpliendo los principios de: imparcialidad, independencia, responsabilidad, competencia, transparencia, confidencialidad, receptividad, integridad y ética. Capacitando y motivando al personal para incrementar su nivel de competencia." (www.ibnorca.org, s.f.)

Confidencialidad e Imparcialidad

> "La Alta Dirección y todo el personal permanente y eventual de IBNORCA que realiza evaluaciones, inspecciones o auditorias o que de alguna manera tenga acceso o pueda conocer procesos de fabricación, información de mercado, volumen o valor de la producción o cualquier otra información de los clientes o los licenciatarios, está obligado a mantener la más estricta confidencialidad, imparcialidad y protección sobre toda la mencionada información, de acuerdo con los compromisos específicos asumidos y suscritos para el efecto." (www.ibnorca.org, s.f.)

IBNORCA cumple con los principios mínimos para poder representar a ISO, la visión y misión responder a la principal función de poder responder a la certificación de servicios y productos que son ofrecidos en el territorio del estado Plurinacional de Bolivia.

Compromisos

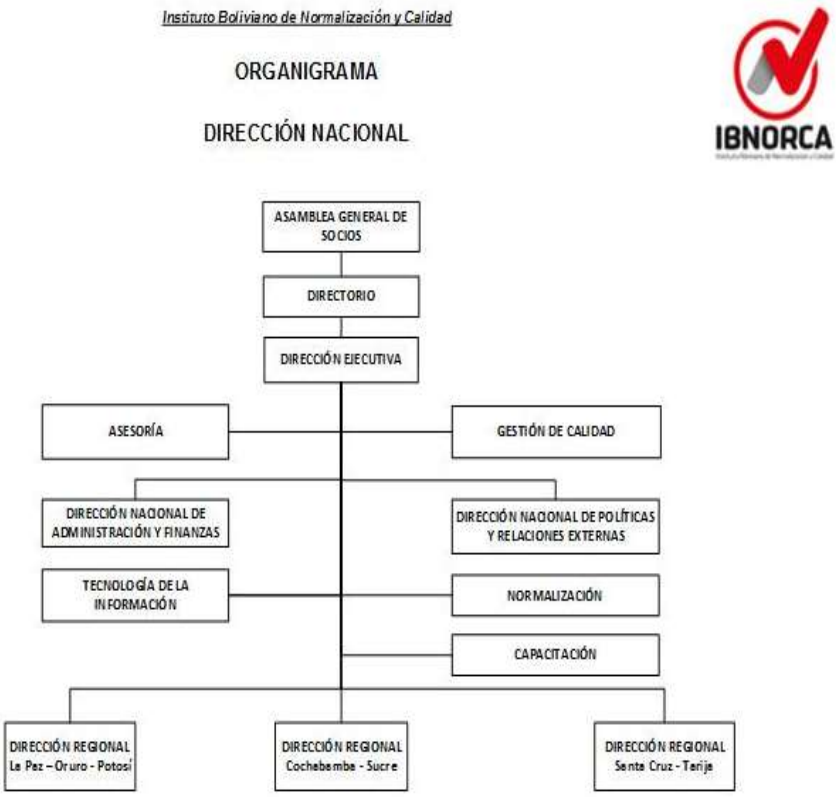
> "Los compromisos de IBNORCA son: Promover el desarrollo de la elaboración de normas técnicas bolivianas, con la participación abierta a todas las partes interesadas y colaborar, impulsando la aportación boliviana, en la elaboración de normas COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas) e internacionales. Certificar productos, servicios y empresas (sistemas), confiriendo a las mismas un valor competitivo diferencial, que contribuya a favorecer los intercambios comerciales y la cooperación internacional. Orientar la gestión a la satisfacción de nuestros clientes y a la participación activa de las personas, con criterios de calidad y obtener resultados que garanticen un desarrollo competitivo." (www.ibnorca.org, s.f.)

El compromiso de gestión con la calidad es poder certificar las instituciones en cuanto al cumplimiento de los requisitos mínimos.

Estos datos ayudaron a fundamentar la investigación.

Organigrama

Figura 3: Organigrama



Fuente: http://www.ibnorca.org/

Logotipo

Convenios Establecidos

IBNORCA ha establecido convenios con distintas Organizaciones de Normalización y de otra índole. En el caso de los Organismos Nacionales de Normalización, a través de su página web, se puede acceder a sus respectivos Catálogos de Normas como base para formular las normas nacionales, algunos convenios importantes que tiene IBNORCA son con las siguientes instituciones:

- **ISO.-** IBNORCA es Miembro Corresponsal de la ISO y el único representante de dicha Organización en Bolivia. En esa condición, IBNORCA:
  - Participa en los Comités Técnicos Internacionales de la ISO.
  - Adopta las Normas Internacionales de la ISO a nivel nacional.

  "Es la única entidad autorizada para vender las Normas Internacionales de la ISO en Bolivia. Sitio: *web: www.iso.org"*

- **AFNOR (Association Française de Normalisation) – FRANCE. -** Contrato de Representación - Agency Agreement, cuyos principales alcances son:
  - Certificación de Sistemas de Gestión con la marca registrada AFAQ en Bolivia.
  - Representación de AFNOR en Bolivia para promocionar sus productos y proporcionar servicios de certificación.

Sitio web: *www.afnor.org*

- **AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación). - "Convenio** de Asociación, relacionado con:
  - Proveer a IBNORCA, acceso electrónico a la biblioteca de normas AENOR
  - Desarrollo de cursos de capacitación On Line con certificación conjunta AENOR-IBNORCA

  Sitio web: *www.aenor.es"*

- **<u>ASME</u> (American Society of Mechanical Engineers - USA).-** "Memorando de Entendimiento - MOU, relacionado con:
  - Normalización
  - Aseguramiento de la Conformidad
  - Intercambio Mutuo de Información y Publicaciones de ambas instituciones.

Sitio web: *www.asme.org"*

Cada entidad con la que IBNORCA tiene un convenido, son un respaldo más del trabajo que realiza, en función de la normalización de la calidad, estos convenios firmados ayudan en la mejora técnica y la compatibilización de conceptos sobre certificaciones de productos y servicios:

Cuadro 10: Instituciones con las que IBNORCA tiene convenio

INSTITUCION
ASTM (American Standards Testing and Materials -USA)
ICOTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación)
IRAM (Instituto Argentino de Normalización y Certificación)
NFPA (Asociación Nacional de Protección contra Incendios -USA)
RNT (Recursos Naturales Tropicales -Costa Rica)
SCC (Standards Council of Canada)
UL (Underwriters Laboratores Inc. USA)
API (Amercian Petroleum Institute - USA)
IEC (Comisión Electrónica Internacional
INN (Instituto Nacional de Normalización -Chile)
INDECOPI (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Industrial - Perú)
OSN (Organismo Salvadoreño de Normalización)
INTECO (Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica)
DGN (Dirección General de Normas - México)
INTN (Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología - Paraguay)
CIEEB (Colegio de Ingenieros Electricistas y Electrónicos de Volvía)

Fuente:www.ibnorca.org

IBNORED

En la página principal de IBNORCA se menciona que durante el 2015 se ha ido realizando cambios tecnológicos e innovaciones para mejorar la accesibilidad a los procesos de certificación.

Como resultado de estas innovaciones esta la creación del medio tecnológico IBNORED, una novedosa y poderosa herramienta que integra y optimiza la oferta de servicios estrella del IBNORCA: normalización, capacitación, inspección y certificación.

> "Con IBNORED, los servicios de IBNORCA se interconectan y potencian mutuamente, enlazándose con los clientes del Instituto, quienes a su vez también pueden entrelazarse entre sí, formando un sistema en torno a un único objetivo: crear una cultura de calidad en el país. Con IBNORED, cada servicio que brinda IBNORCA posibilita que se acceda a los demás, lo que les proporciona un valor agregado que antes no tenían, generando de paso beneficios adicionales para quien utilice uno de dichos servicios." (www.ibnorca.org, s.f.)

Datos Generales. - Creada con el propósito de ayudar a mejorar la calidad y competitividad de las empresas dentro del territorio nacional tanto en el ámbito de productos y servicios, para poder velar por el bienestar de la sociedad.

IBNORCA cuenta con varios convenios, pero el más destaca es el convenio firmado con la IRAM de Argentina para realizar las certificaciones, algunas empresas optan con certificaciones en otros países.

Algunos datos de la certificación ISO 9001:2008 según IBNORCA menciona el siguiente crecimiento hasta el 2014.

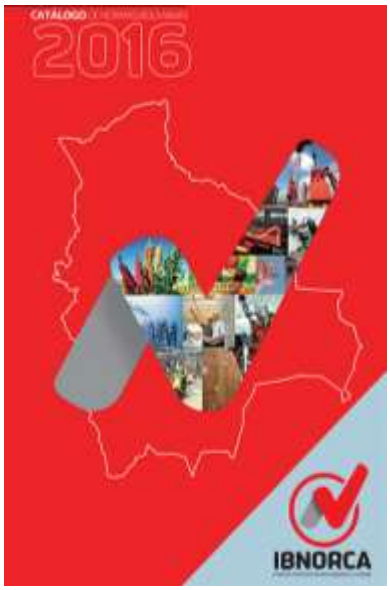
Cuadro 11: Empresa Certificadas según Normas

N°	**Por normas en cantidad de Empresas**	**Cantidad**
1	ISO 9001 – 2008	133
2	ISO 14001 – 2004	21
3	OHSAS 18001/2007	18
4	ISO 22.000	1
5	ISO 27.000	1
6	IRAM NM 324 – 2010	2
7	NB 51 – 2001 – 2008	2
8	NB 12009 – 2008	2
9	NM 324 / 2010	2
10	IRAM – ISO / IEC 27.001	2
	TOTAL	182

Fuente: IBNORCA

Además de tener el propio catálogo de normas bolivianas que se van actualizando cada periodo de tiempo, en busca de poder abarcar más áreas de servicio y producto.

Figura 4: Imagen de la caratula de catálogo de normas IBNORCA



Fuente: www.ibnorca.org

2.1.10 Tipologías de Normas ISO

La ISO ha ido realizando y emitiendo normas de sistemas de gestión de calidad, clasificándolas por familias generales y tipos específicos de trabajo.

2.1.10.1 Tipos de Normas ISO Generales

La ISO ha emitido 3 tipos de normas ISO generales que son:

> **"ISO 9000**: estas normas son utilizadas para administrar la calidad de la producción. Las normas son conocidas y respaldadas por esta organización, pero es administrada por otro tipo de instituciones que la certifican. La norma garantiza que las técnicas de producción sean cumplidas, pero no la calidad del

producto. Los orígenes de esta norma surgieron a partir del ámbito militar, con el fin de eludir catástrofes. Por ello los productores debían trascribir el proceso de fábrica, que más tarde serían aprobados. Más tarde comenzaría a ser aplicado en la industria electrónica. Algunas de las normas ISO que pertenecen a esta familia son: ISO 9000:2000, 9001:2000, 9004:2000" (www.iso.org, 2010)

"ISO 10000: estas normas garantizan la calidad desde la gestión de los planes o proyectos. Se ha comprobado que las gestiones han avanzado de manera muy notoria, son incluso vistos como herramientas que aumentan la competitividad de una manera estratégica. Antes del surgimiento de la ISO la mejora de los productos se daba a través de la prueba y error, una vez que los bienes ya habían sido producidos. En la actualidad, es posible adelantarse y evitar el error. Además es utilizado para gestionar resultados económicos sobre la calidad y aplicar las normas del ISO 9000." (www.iso.org, 2010)

"ISO 14000: estas normas están orientadas a la gestión del medio ambiente. Su finalidad es producir la menor cantidad de daños posibles sobre el ambiente, protegiéndolo de esta manera de las actividades humanas. Además, se genera un lenguaje respecto al medio ambiente para aquellos que ejecutan las gestiones, desde el gobierno hasta las industrias. Este tipo de normas no poseen carácter legal, por ello son normas voluntarias. La mayoría sólo son utilizadas como mecanismo de control. Algunas de las que pertenecen a esta familia son la ISO 14002, 14010, 14011,14024, 14050, 14060, entre muchas otras." (www.iso.org, 2010)

Estas normas son la base para la formulación de nuevas normas de carácter específico y nacional. Cada norma constituye una forma de criterio que mide la calidad y su incidencia con los entornos de negocio.

2.1.10.2 Familia de ISO 9000

Dentro de la concepción de la ISO 9000 se encuentra compuesta por una estructura propia, que parte de las definiciones hasta llegar a las áreas específicas de gestión ambiental.

Cuadro 12: Familia ISO 9000

ISO	**DETALLE**
9000	Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad
9001	Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda la organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentos que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
9004	Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización, a la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.
19011	Proporciona orientación relativa a las auditorias de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

Fuente: (Gutierrez, 2010, pág. 45)

2.1.10.3 ISO 9001

La ISO 9001 es una norma internacional "que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con

los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

ISO 9001 es una norma de sistemas de gestión de la calidad (SGC) reconocida internacionalmente.

La norma ISO 9001 es un referente mundial en SGC, superando el millón de certificados en todo el mundo." (ISO- /www.normas9000, 2010).

El estándar de calidad junto con la ISO 9000 que denota los glosarios de términos son las primeras normas de calidad que enmarcan la gestión de la calidad.

¿Quién puede aplicar ISO 9001?

La norma ISO 9001 puede ser aplicada en cualquier organización sin considerar rubro o tamaño. Por lo que existe una completa adaptabilidad a su aplicación.

La visión con énfasis en los procesos y en la satisfacción del cliente en lugar de en los procedimientos, es igualmente aplicado tanto a proveedores de servicios como a fabricantes de productos. Lo cual amplia la concepción de la gestión de la calidad.

La ISO 9001 ha tenido una constate mejora y atención, en vista a que es el estándar más utilizado a nivel mundial, por el tema de la aplicabilidad a diversas áreas.

Hasta la fecha la ISO 9001 ha tenido las siguientes revisiones:

– **ISO 9001:1987:** Versión Original.

– **ISO 9001:1994:** Primera revisión del modelo original.

– **ISO 9001:2000:** Segunda revisión del modelo original.

– **ISO 9001:2008:** Tercera revisión del modelo original.

– **ISO 9001:2015:** Cuarta revisión del modelo original.

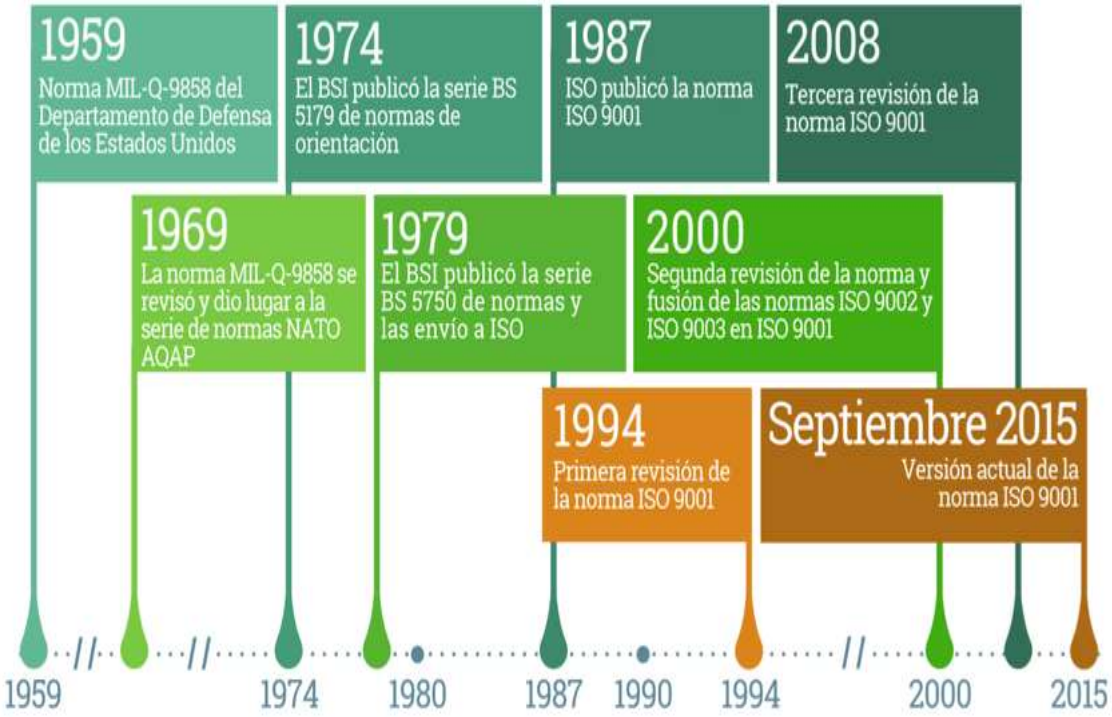
Podemos evidenciar algunos cambios en base a la construcción del siguiente cuadro:

Cuadro 13: Cambios de las versiones ISO 9001

Fecha	Revisión	Cambios
1987	Versión Original	Se denominó "Modelo para el aseguramiento de la calidad en desarrollo, diseño, servicio, producción e instalación", análisis global de sistemas de calidad. Fundamenta el concepto de calidad en los productos.
1994	Primera revisión	En esta Primera revisión no hubo cambios profundos, solo más conceptuales. Se aclarar algunos conceptos y se amplifican otros.
2000	Segunda revisión	Se incorporó cambios de fondo, como el cambio del nombre "Sistemas de Gestión de la calidad – requisitos" y en la efectividad del sistema de gestión de calidad y mejor desempeño en las organizaciones. Se comienza a mencionar la idea de los sistemas organizacionales los cuales generan la productividad de las instituciones.
2008	Tercera revisión	Mejora la consistencia de la norma de gestión ambiental ISO 14001:2004, para la cual inserta mejoras en la calidad de requisitos de la ISO 9001:2008. Genera una amplia gama de pasos para la aplicación basada en 8 principios.
2015	Cuarta revisión	Enfatiza la nueva percepción en 10 principios de gestión de mejora continua. Realiza un enfoque en los riesgos de los objetivos en las empresas.

Fuente: ISO – de acuerdo a datos de www.isotools.org

Figura 5: Historia de la ISO



Fuente: www.google.com.bo/search?q=imagen+de+la+certificacion+ibnorca+iso&biw

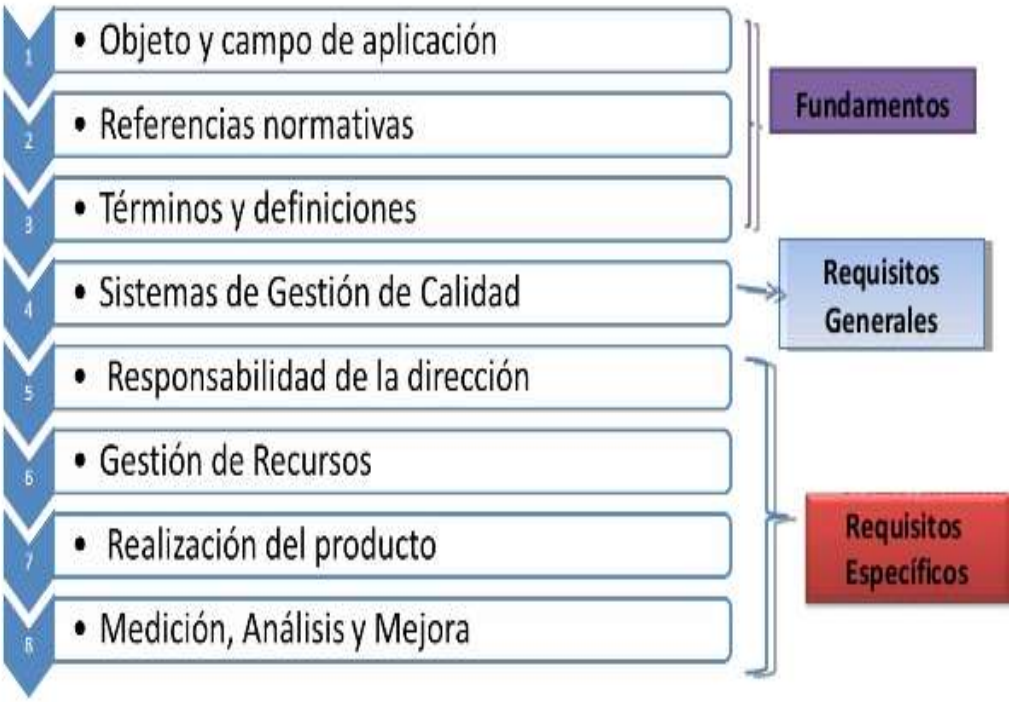
<u>NORMA ISO 9001:2008. -</u> La ISO 9001:2008 ha sido aprobada y publicada oficialmente el 15 de noviembre de 2008**.**

Dentro de algunas ventajas de la versión 2008 fue: aumentar la satisfacción de sus clientes, identificar y reducir costos por deficiencia en los procesos, demostrar una cultura de trabajo aceptada internacionalmente.

> "La ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque

de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC)" (ISO- /www.normas9000, 2010)

Figura 6: ISO 2008



Fuente: www.normas9000

<u>NORMA ISO 9001: 2015.-</u> la actualización de la gestión 2015 enmarca algunas mejoras sobre el tema de redacción y conceptualización.

La norma ISO 9001:2015 se publicó el 23 de septiembre de 2015. Contiene cambios importantes, como la incorporación de la gestión del riesgo o el enfoque basado en riesgos en los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC).

Esta versión 2015 puede ser implantada en las organizaciones, aunque existe un periodo de transición de 3 años especialmente relevante para aquellas que tengan un certificado vigente bajo ISO 9001:2008, pero es muy recomendada para aquellas instituciones que no fueron certificadas anteriormente.

Figura 7: ISO 9001:2015

Fuente: www.google.com.bo/search=imagen+de+la+certificacion+ibnorca+iso

La actual versión de la ISO 9001:2015 tiene 10 principios a diferencia de su antecesora de la versión 2008 la cual tenía 8 principios, este incremento se debió al enfoque de gestión de riesgos que debe considerar las instituciones a ser certificadas tanto en productos como en servicios.

2.1.10.4 Diferencia entre la ISO 9001:2008 y 2015

Las normas ISO 9001:2008 mantuvo un enfoque legalista y más normativo ahora se pronuncia en un enfoque más de gestión de negocio en la versión 2015.

Otras diferencias o aclaraciones de la misma se señalan en la siguiente ilustración gráfica.

Figura 8: Diferencia de las ISO 9001:2008 y la ISO: 2015

Fuente: www.calidad-gestion.com.ar

El riesgo de negocio es otra concepción nueva que aplica la nueva versión de la ISO9001:2015 donde plantea el interés en evaluar los riegos latentes que pueda tener o sufrir el producto o servicio en un contexto de a mediano plazo, el cual puede influir en la calidad de las instituciones a futuro y su factor de respuesta al riego generado.

El principio también ha cambiado a continuación se presenta una imagen respecto a los cambios suscitados:

Figura 9: Principios de las normas ISO 9001 Versión 2008 y 2015

Fuente: www.calidad-gestion.com.ar

Las diferencias de las versiones 2008 y 2015 se sitúan en los puntos de aplicación que van desde el principio 4 para adelante.

Los primeros 3 principios de ambas versiones hacen mención a la conceptualización de criterios previos, los cuales no han sido modificados. Esta nueva versión 2015 de la ISO, busca poder responder a las nuevas necesidades interpuestas por el proceso económico mundial y la capacidad de respuesta a los riegos de gestión que aparecen a diario en los organismos.

El proceso de transición de las instituciones que tienen certificación ISO 9001:2008 es la siguiente:

Figura 10: Proceso de transición

Fuente: www.calidad-gestion.com.ar

Este periodo de transición ayuda a poder actualizar conceptos y principios en las certificaciones ISO 9001, y también otorga un periodo de caducidad a las que no realicen el proceso de transición de una versión a otra.

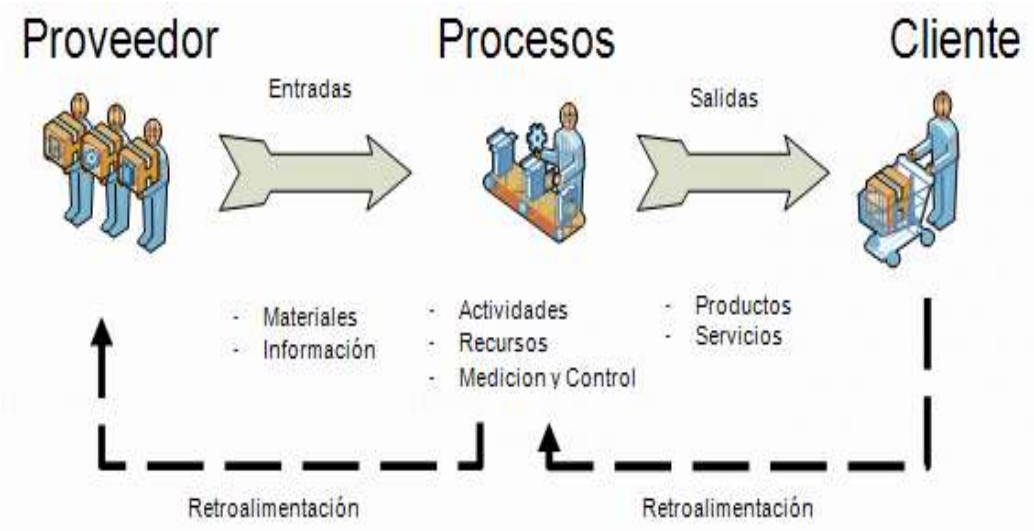
2.1.11 Conceptualizaciones de la Norma ISO 9001:2015

2.1.11.1 Conceptos Básicos

> **Proceso. -** **"**Un proceso en la empresa es la organización lógica de personas, materiales, energía, equipamiento e información en actividades de trabajo diseñados para producir un resultado requerido (producto o servicio)." (www.iso.org, 2010)

En la siguiente figura se muestra un esquema de los elementos necesarios para realizar un proceso.

Figura 11: Elementos que conforman un proceso



Fuente: Gestión de calidad 2010 (Universidad de la República de Uruguay)

Según Muñoz Machicado Andrés menciona que la organización produce productos o presta servicio, para ellos necesita ordenar sus distintas actividades elementales de un modo determinado. Cada una de estas ordenaciones constituye un proceso. (Machicado, 199, pág. 89).

El proceso debe siempre constar de un ciclo de pasos que pueda partir de los requisitos mínimos para su inicio hasta la etapa final de la presentación del resultado, y es aplicado a la calidad de un servicio.

Sistemas. - Según Gómez Ceja Guillermo los procedimientos, formas y métodos para llevar a cabo las actividades son elementos componentes del sistema. (Ceja, 2001, pág. 94). "El sistema es la aglutinación de proceso que conlleva la satisfacción y aproximación a una meta u objetivo. En la ISO 9001 que es el sistema de gestión de calidad los sistemas identificados deben contener un análisis para poder ser evaluados y certificados como de calidad."

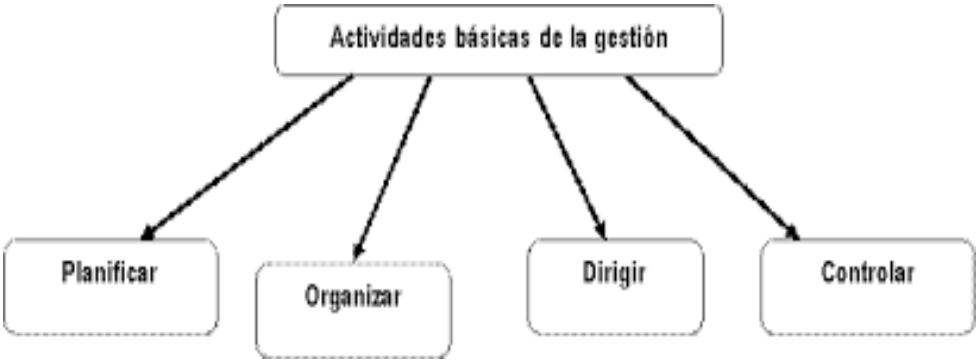
Gestión. - la definición de gestión "menciona que es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera." (www.iso.org, 2010). Son considerados los pasos o políticas que la organización debe operar o poner atención para llegar a la satisfacción de calidad es el mensaje que se requiere para la aplicación de las ISO 9001.

Proceso de la calidad. - el proceso de la calidad Mauricio Peña conlleva los siguientes procesos:

- PLANIFICAR. - acción de estructurar los pasos para el futuro.
- ORGANIZAR. - ordenar las acciones y los actores de los pasos.
- LIDERAR. - acción de guiar y conducir.
- CONTROLAR. - poder revisar el accionar los pasos planificados y ordenados.

Los cuales se interrelacionan para formar un todo y poder llevar a procesos de gestión.

Figura 12: Funciones de Gestión Básicas de un proceso



Fuente: Mauricio Peña, Modelo de Sistema de Calidad para Centros Hospitalarios basado en la Normativa NB-ISO 9000:2005

Planeación de la calidad. - La planeación comprende actividades que establecen los objetivos y los requisitos del sistema de calidad. "La planeación de calidad abarca:

- La planeación del producto

- La planeación administrativa operativa
- La preparación de planes de calidad
- El establecimiento de disposiciones para el mejoramiento de la calidad." (www.iso.org, 2010)

Control de calidad. - El control de calidad son técnicas y actividades de carácter operativo utilizado para satisfacer los requisitos de calidad. "Esta actividad comprende:

- El monitoreo del proceso en todas sus fases
- La eliminación de causas de desempeño no satisfecho.

Consta de mantener estándares y previene las desviaciones de la calidad planificada del producto." (www.ibnorca.org, s.f.)

Aseguramiento de la Calidad. - Es un conjunto de actividades planificadas y de carácter sistemático que se aplica en el marco del sistema de calidad, para poder ser la medición adecuada y necesaria para dar confianza de calidad.

Las Diferencias existentes entre control de calidad y aseguramiento son:

> **"Control de calidad. -** produce resultados, detecta problemas, puede modificar la calidad del producto, ayuda a mejorar la calidad con sugerencias.
>
> "**Aseguramiento de la calidad. -** es el resultado de un examen, previene desviaciones, no modifica la calidad del producto, genera la confianza en el cumplimiento de requisitos de calidad." (www.ibnorca.org, s.f., pág. 40)

Estos conceptos nos hacen evidenciar que la calidad requiere de un proceso continuo de aseguramiento para completar el ciclo de la eficacia y eficiencia.

Sistema de Gestión de Calidad. - Es la estructura organizacional, recursos y procesos necesarios para llevar acabo la gestión de calidad.

Según INBORCA este el sistema de gestión debe ser implementado en las organizaciones previa certificación partiendo del siguiente proceso:

Figura 13: Implementación de un sistema de calidad según IBNORCA

Fuente: www.ibnorca.org

Este proceso de implementación del sistema de calidad parte de una decisión de la dirección en cuanto a poder realizar un diagnóstico sobre la situación actual de la institución que desea certificar servicios o productos. Pasando por proceso de planeación, mapeo de procesos, estructuración de documentos, operación y posterior evaluación para la certificación.

Normalización. - La "normalización es toda actividad que aporta soluciones para aplicaciones respectivas que se desarrollan, fundamentalmente en el ámbito de la ciencia, tecnología y la economía con el fin de conseguir un ordenamiento optimo en un determinado contexto." (www.iso.org, 2010)

Mejoramiento Continuo. - Son las medidas de eficacia y eficiencia que las organizaciones deben de tomar para mejorar las actividades y los procesos en beneficio de los consumidores de los productos o servicios.

Según Harrington H. James "el mejoramiento continuo es el arte de mejorar un proceso para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, que cambiar y como cambiar depende del enfoque especifico del empresario y del proceso." (Harrington, 1993, pág. 232)

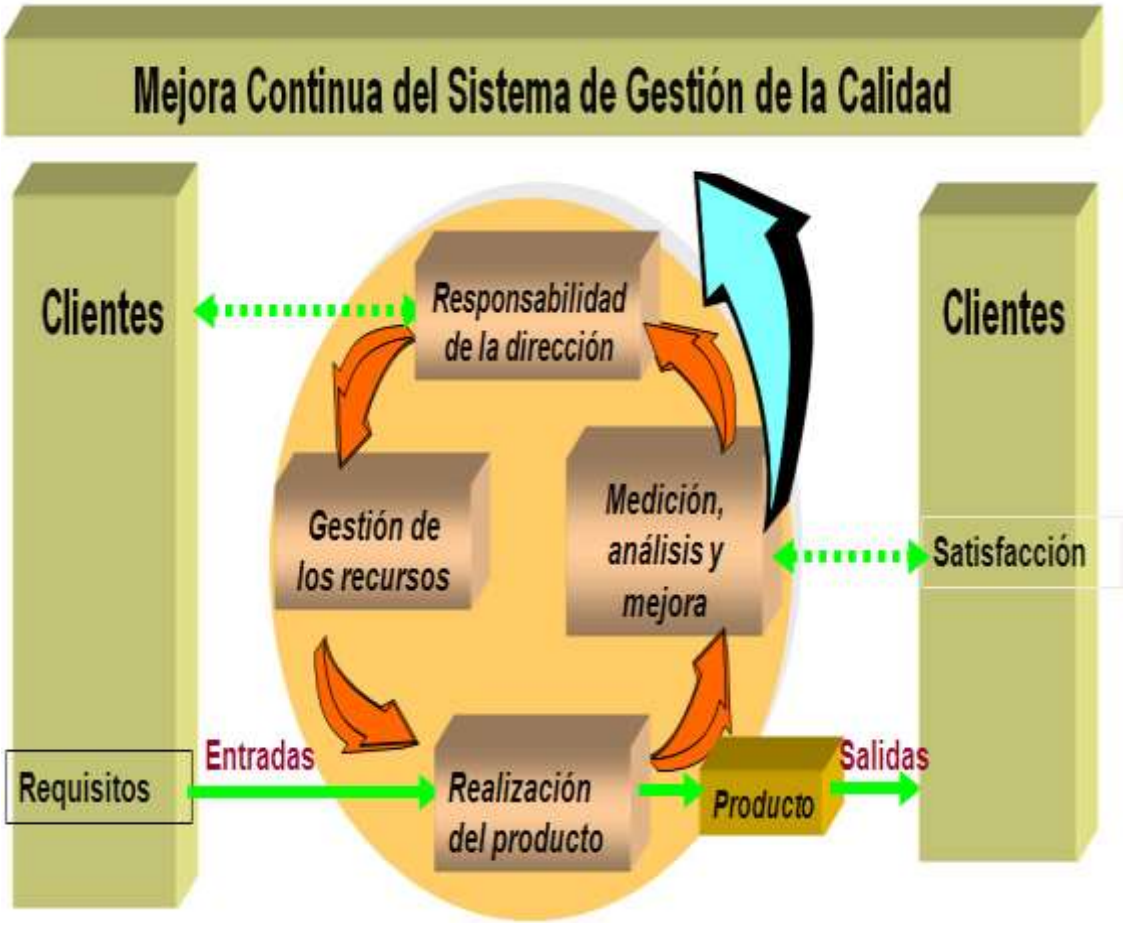
Davis Fred R.. - Según Demming Eduardo el óptico de este autor, "la administración e la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado mejoramiento continuo, donde la perfección nunca se logra, pero siempre se busca.

El mejoramiento continuo es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo" (Demming, 1999, pág. 300)**.**

Según la Norma Boliviana – ISO 9000:2005 la Mejora Continua es "la actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos" **(**Sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario, Pag.12) (www.iso.org, 2010)**.**

La mejora continua es un proceso cíclico que debe generarse en cada momento, en vista a una vida dinámica, existen nuevos problemas a diario por lo que lo que hoy se vio como un problema debe verse mañana como una política de reacción a los riegos que pueden afectar la calidad.

Figura 14: Proceso de Mejora continúa



Fuente: www.ibnorca.org

Para Mauricio Peña la importancia del mejoramiento continuo, radica en la aplicación continua de procesos que puedan contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización.

Algunas ventajas del proceso de mejora continua que plantea de la ISO 9001son:

- Se concentra el esfuerzo en ámbito organizativo
- Mejoras en un corto plazo
- Incrementa la productividad y dirige a la organización hasta la competitividad

- Certificación periódica y actualización por 3 años
- Adaptabilidad a la tecnología
- Visión global

Enfoque Basado en Procesos. - La identificación y gestión sistemática de los procesos que emplea la ISO en considerada como un "enfoque basados en procesos", donde se llega a analizar los procesos que acompañan a la calidad del producto o servicio. (www.iso.org, 2010)

Tipos de Procesos. - Existen tres tipos de procesos:

- "Procesos estratégicos: son aquellos establecidos por la alta Dirección y definen como opera el negocio y como se crea valor para el cliente/usuario y para la organización." (www.mapadeproceso.iso.org, 2009)
- "Procesos claves. Son aquellos directamente ligados a los servicios que se presta, están orientados al cliente/usuario y a requisitos." (www.mapadeproceso.iso.org, 2009)
- "Procesos de apoyo, son los que sirven de soporte a los procesos claves, es el que interactúa entre los procesos claves y los estratégicos." (www.mapadeproceso.iso.org, 2009)

Estos conceptos son importantes por el tema de la respuesta a los riesgos que pueden existir en un proceso de certificacion.

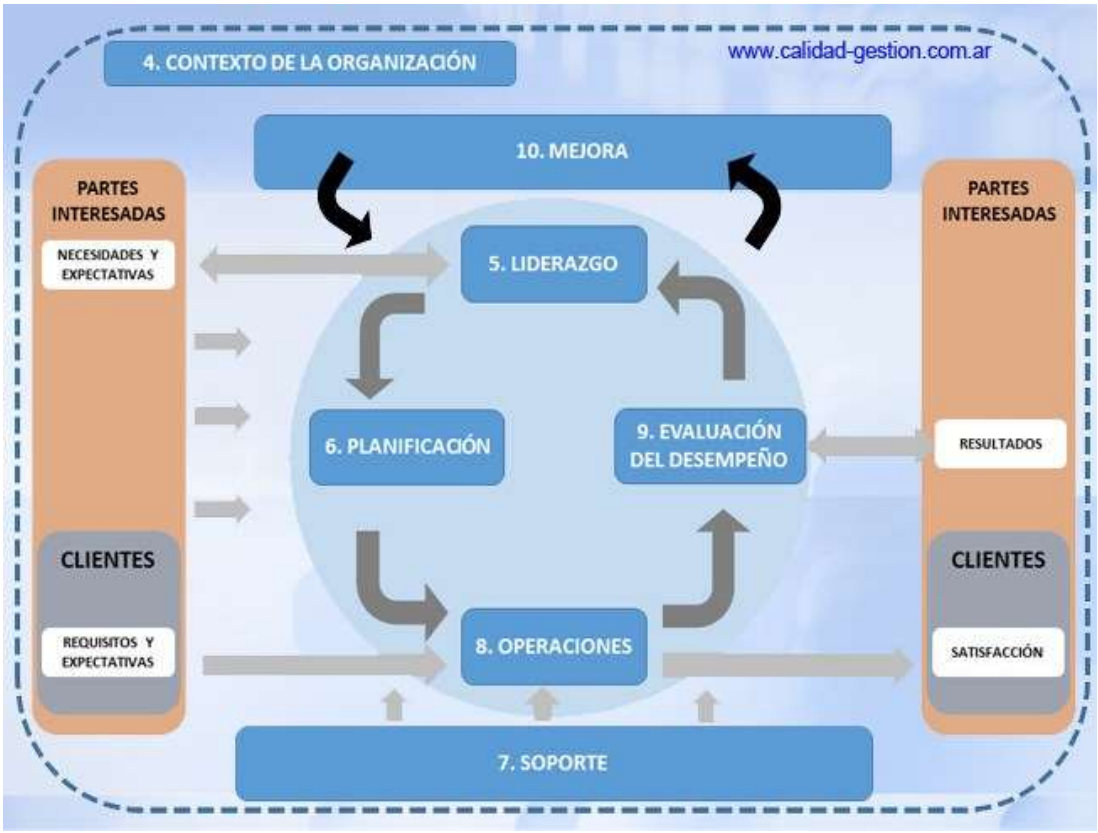
Riesgos.- los riesgos son problemas o dificultades que pueden ocacionar deficiencias al alcanzar con los objetivos, según enuncia la norma ISO 9001.

Los riesgos puedes ser clasificados según una percepcion de la auditoria como Riesgos:

- Inherente.- los cuales se conocen pero no son manejables en el tiempo.
- Control.- solo los que se conocen y se pueden manejar.

Mapa de Procesos. - El mapa de procesos es una representación gráfica que nos ayuda a visualizar todos los procesos que existen en una empresa y su interrelación entre ellos.

Figura 15: Mapa de Proceso



Fuente: www.mapadeproceso.iso.org/www.calidad-gestion.com.ar

Manual de Calidad. - **"**El manual de calidad es un documento en el que se expone la política general de calidad y se establece los procedimientos y prácticas de una organización relativa a la calidad." ((MINER, 1986, pág. 88). El manual de calidad surgirá como producto del mapa de proceso.

Modelo. - Un modelo, "es una representación de un objeto, sistema o idea de forma diferente al de la entidad misma. El propósito de los modelos es ayudar a explicar, entender o mejorar un sistema." (www.iso.org, 2010, pág. 19)

> **"**Un modelo, es un bosquejo que representa un conjunto real con cierto grado de precisión y en la forma más completa posible, pero sin pretender aportar una

> réplica de lo que existe en realidad. Los modelos son muy útiles para describir, explicar y comprender mejorar la calidad." (www.fao.org, 2011)

Los modelos que pueden surgir de todo el proceso de realización de un manual de calidad son las bases para gestionar riesgos de calidad que puedan emerger en un futuro.

2.1.11.2 Ciclo PHVA como base para la implementación

> "El círculo de DEMING se constituye como una de las principales herramientas para lograr la mejora continua en las organizaciones o empresas que desean aplicar a la excelencia en sistemas de calidad. El conocido ciclo Deming o también se lo denomina el ciclo PHVA que quiere decir según sus iniciales (planear, hacer, verificar y actuar). Señalar que este ciclo fue desarrollado por Walter Shewhart, el cual fue pionero dando origen al concepto tan conocido hoy en día a pesar de ello los japoneses fueron los que lo dieron a conocer al mundo, los cuales lo nombraron así en honor al Dr. William Edwards Deming." (www.implentacionsig.com, 2009)

Según Deming el proceso de control de calidad tiene 4 de actividades P-H-V-A, que se describe a continuación:

- "PLANEAR: Establecer metas y normalizar procedimientos de trabajo
- HACER: Realizar el trabajo de acuerdo a lo provisto.
- VERIFICAR: Comprobar la conformidad con lo planificado
- ACTUAR: En caso de no conformidades, encontrar y eliminar las causas." (www.implentacionsig.com, 2009)

Este proceso de control es considerado como un medio integral y dinámico que genera un ciclo continuo, partiendo del plan de acción, pasando por el hacer, comprendiendo y revisando a través de la verificación y en caso de encontrar anomalías realizar acciones de cambio.

Figura 16: Ciclo PHVA

Fuente: www.implentacionsig.com

2.1.11.3 Certificación

> "La certificación es la acción llevada a cabo por una entidad reconocida e independiente de las partes interesadas, mediante la que se manifiesta la conformidad de una empresa, producto, proceso, servicio o persona con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas." (www.ibnorca.org, s.f.)

Es el proceso por el cual una tercera entidad examina un sistema de calidad y verifica la efectividad del mismo en base al grado de cumplimiento de un estándar. Los beneficios de la certificación son:

- "Ganar cuotas de mercado y acceder a otros mercados gracias a la confianza que genera entre los clientes
- Favorecer el desarrollo de la empresa y afianzar su posición
- Mejorar la imagen de los productos y servicios ofrecidos
- Aumentar la satisfacción de los clientes" (www.ibnorca.org, s.f.)

Estas son solo algunos beneficios que contraen a futuro las certificaciones. Los beneficios pueden ser percibidos a simple viste o de manera indirecta en el tiempo, a través de mayor preferencia por el servicio.

2.1.11.4 Certificación Vs Acreditación

La certificación está orientada a la evaluación del grado de cumplimiento de los productos y/o servicios respecto a unas normas. La acreditación reconoce la competencia técnica de una organización para la realización de ciertas actividades bien definidas de evaluación de la conformidad.

La certificación se concentra en los sistemas de las empresas y en el producto terminado que ofrece a través de eso sistemas. La acreditación se basa en la condición con la que realiza el producto / servicio.

2.1.11.5 Beneficios de la Certificación

Según las informaciones un proceso de certificación cuenta con algunos beneficios como:

- “Aumenta el valor de las organizaciones.
- Facilita el acceso a mercados exteriores y evita barreras técnicas y fronterizas.
- Proporciona confianza al cliente.
- Aumenta la satisfacción de los clientes.
- Reducción de las quejas de los clientes.
- Mejora la competitividad de su empresa.
- Aporta transparencia en la gestión.
- Evita y disminuye las evaluaciones sobre los sistemas.

- Incremento de la eficiencia operativa y la productividad.
- Disminución de problemas en la elaboración de productos u oferta de servicios.
- "Favorece el desarrollo de la empresa y afianza su posición." (www.ibnorca.org, s.f.)

Pero también es bueno señalar alguna desventaja en la aplicación que es el costo de certificación que tiene en la actualidad y el poco apoyo gubernamental a los procesos de certificación de calidad.

2.1.11.6 Pasos de Certificación – Productos Sello IBNORCA y Certificación ISO

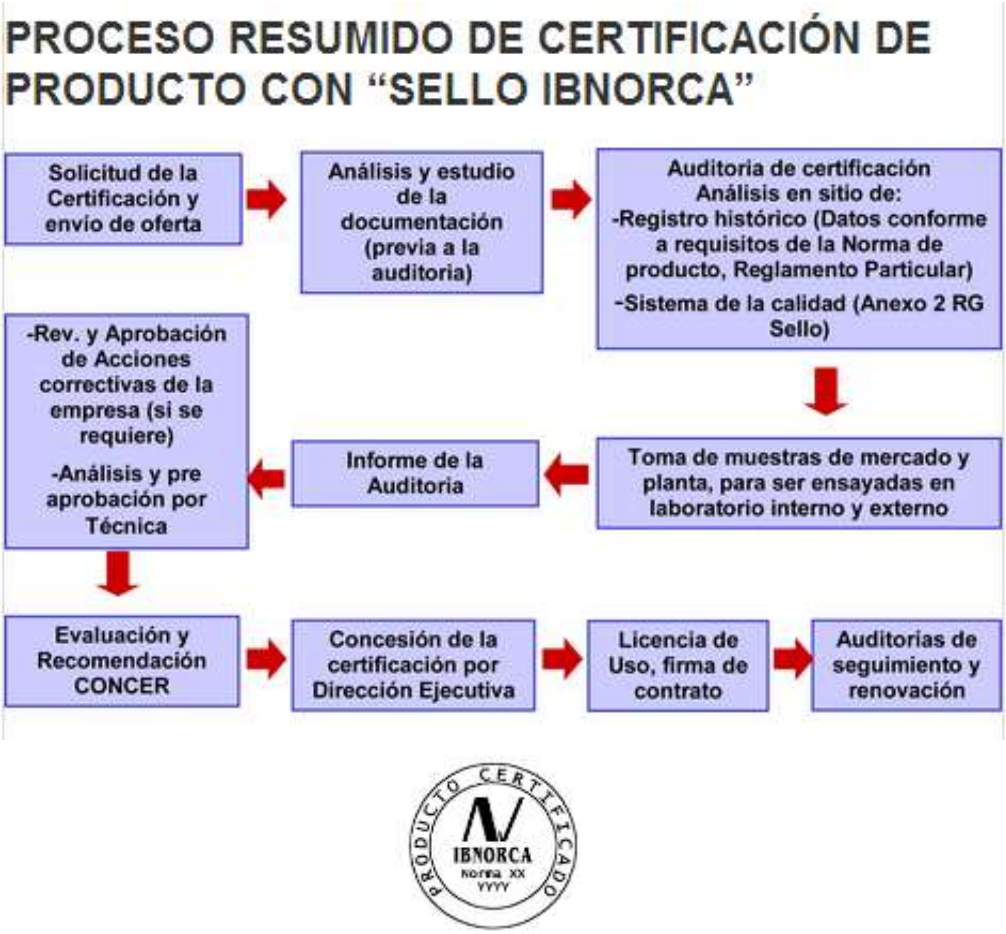
Los pasos necesarios para la certificación según menciona IBNORCA son 10 y son los siguientes:

1. Consiga la norma
2. Revise la bibliografía
3. Forme un equipo y defina su estrategia
4. Determine las necesidades de capacitación
5. Revise las opciones de consultores
6. Elabore un manual de sistemas de gestión
7. Elabore procedimientos
8. Implante sus sistemas de gestión
9. Considera la posibilidad de una visita inicial
10. Seleccione un organismo de certificación

Esto se identifica en el portal web de IBNORCA, con respecto a los pasos a seguir.

Proceso Certificación Producto Sello IBNORCA. - Los productos que desean ser certificados bajo parámetros de IBNORCA deben pasar por un proceso que se esquematiza en la siguiente figura:

Figura 17: Certificación con sello IBNORCA



Fuente: www.ibnorca.org.bo

Es un proceso resumido de lo que es la certificación IBNORCA, pero que últimamente ha tenido buena acogida en las empresas productoras. Esta certificación como su nombre lo dice es para productos exclusivamente.

<u>Fases de certificación ISO 9001.-</u> Las fases de la certificación de la ISO 9001:2015 incluyen 5 etapas que son:

- Fase 1: Estudio de la Documentación
- Fase 2: Auditoria de Certificación (Etapa I)
- Fase 3: Auditoria de Certificación (Etapa II)

- Fase 4: Decisión
- Fase 5: Auditorias de Seguimiento y Renovación

Cada fase con sus particularidades y sus exigencias como tal, entrando a un poco más detalle adjuntamos la figura esquemática de los procesos de certificación:

Figura 18: Proceso de Certificación IBNORCA ISO 9001:2015

Fuente: www.ibnorca.org

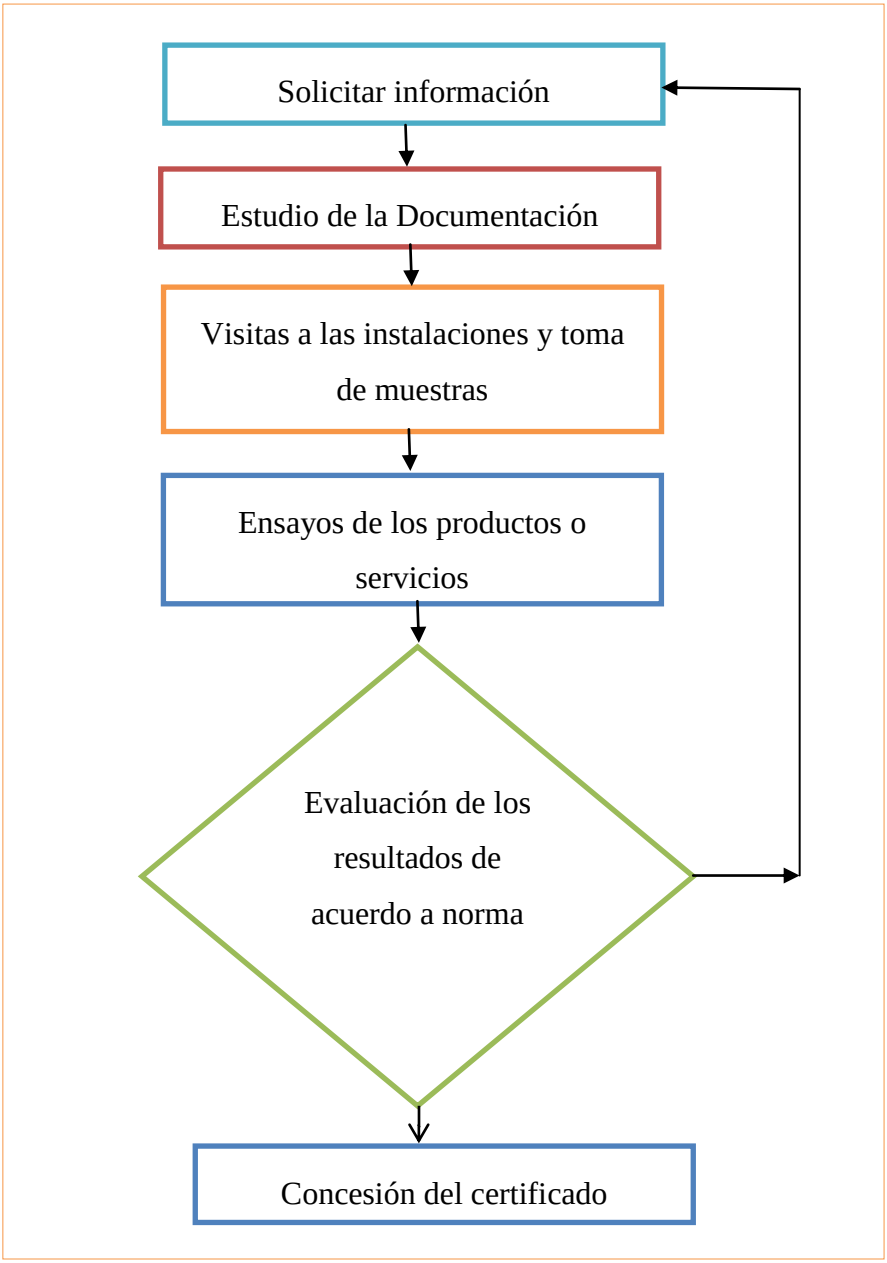
Pero previa a fase 1 cada entidad debe realizar un estudio de implementación que puede ayudar a poder diagnosticar si se cuenta con las condiciones mínimas para la certificación ISO 9001:2005, siendo que a medidas de que se pueda caminar en las fases igual se tendrán que realizar mejoras y cambios. Las sugerencias que IBNORCA señala para realizar la implementación son:

- Percepción por la dirección que establecer un sistema de gestión es esencial para el desarrollo y rentabilidad
- Decisión de la dirección de proporcionar recursos adecuados y suficientes
- Explicación a todo nivel del concepto y beneficios de un sistema de gestión
- Entrenamiento de todo el personal (forma de cascada)
- Difusión de la política
- Identificación de las actividades específicas a realizar y asignación de responsabilidades
- Establecimiento de un cronograma para el cumplimiento de las actividades
- Preparación de la documentación del Sistema
- Realización de auditorías internas
- Fijación de metodologías para las acciones correctivas a las no conformidades encontradas
- Verificación de la eficacia de las acciones correctivas

"NOTA: IBNORCA no brinda el servicio de implementación de sistemas de gestión por ser el ente certificador." (www.ibnorca.org, s.f.)

Flujograma de la Gestión de la Calidad. - Basadas en un flujograma o diagrama de flujo podemos identificar el proceso desde una visión más sencilla, esta forma de graficar el proceso podrá ayudar a entender mejor la certificación de calidad que genera ISO, cuando se cumplen con los criterios necesarios para su adopción e las condiciones mínimas.

Diagrama 1: Diagrama de Flujo de la implementación de un sistema de información



Fuente: Proceso de implantación IBNORCA

2.1.12 La calidad Educativa

La definición de calidad educativa es muy variada y diversa, en vista a que varias instituciones han ido desarrollando sus propias concepciones y características para explicar este término, por lo que en la presente investigación se considera percepciones realizadas por universidades reconocidas y trabajos realizados sobre el tema.

La calidad educativa es un concepto utilizado en las instituciones educativas para poder evaluar la mejora de los sistemas y procesos educativos. Basado en dos pilares fundamentales como ser la eficacia y la eficiencia según lo menciona la Open Course Ware de la Universidad de Salamanca.

Según la real academia de lengua española las palabras eficacia y eficiencia significa:

> "Eficacia: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera" (Diccionario la RAE, 2010)

> "Eficiencia: Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado." (Diccionario la RAE, 2010)

Otro autor es el señor Idalberto Chiavenato en su Administración de recursos humanos, editorial McGraw-Hill, nos dice sobre estos mismos conceptos:

> "Eficacia. 1. Es una medida normativa del logro de los resultados. Puede medirse en función de los objetivos logrados. 2. Se refiere a la capacidad de una organización de satisfacer una necesidad social mediante el suministro de bienes y servicios" (Idalberto Chiavenato, 2007, pág. 56)

> "Eficiencia. 1. Es una medida normativa de la utilización de recursos. Puede medirse por la cantidad de recursos utilizados en la elaboración de un producto. La eficiencia aumenta a medida que decrecen los costos y los recursos utilizados. 2. Es una relación técnica entre entradas y salidas. La eficiencia busca utilizar los medios, métodos y procedimientos más adecuados y debidamente empleados y

> organizados para asegurar un óptimo empleo de los recursos disponibles." (Idalberto Chiavenato, 2007, pág. 58)

Estas dos concepciones son importantes para poder explicar los pilares fundamentales que tiene la calidad educativa.

Por lo que una calidad educativa deberá contener estas dos percepciones para poder desarrollar indicadores de calidad necesarios para alcanzar niveles óptimos, los cuales puedan ser comparados.

Otra concepción sobre la importancia de la calidad educativa podemos mencionar la siguiente:

> "… calidad no es un concepto estático, es una característica de las cosas que indica perfeccionamiento, mejora, logro de metas. Calidad no es igual a perfección. Ninguna acción humana y por lo tanto, ningún sistema educativo pueden ser perfectos, pero si puede y debe aspirar a mejorar. Cuando hablamos de un programa o sistema educativo de calidad, nos referimos a aquel que ha alcanzado estándares superiores de desarrollo, en lo filosófico, metodológico o en lo humano." (Escobar, 2012, pág. 14)

Esta concepción nos ayuda a mencionar que la calidad educativa debe ser una concepción de mejora, la cual debe ser actualizada constantemente, para encontrar mejores resultados en la educación. Para el presente trabajo la calidad educativa será fundamentada en los pilares de eficacia y eficiencia de cada uno de los indicadores de las variables, por lo que será considerada la calidad educativa como los medios e instrumentos necesarios para optimizar la educación. Por lo que se conceptualiza de la siguiente manera:

> "La calidad educativa, se refiere a los efectos positivamente valorados por la sociedad respecto del proceso de formación que llevan a cabo las personas en su cultura." (Definiciones Educativas, 2016).

Y estos efectos o aspectos que se considerara en el tema de calidad educativa serán valorados en función la calidad del curriculum, la calidad de la enseñanza y los aspectos de organización.

Los cuales se abordan en las dimensiones de las variables, con respecto a la calidad educativa.

2.1.13 Importación de la calidad educativa

Se debe considerar la importancia de la calidad educativa en las instituciones educativas, según nos dice Marta Kisilevsky y Enrique Roca "Los nuevos sistemas nacionales de evaluación encontraron su fundamento en la idea ex-tendida de que la evaluación constituye un elemento decisivo para la mejora cualitativa de la educación.

De acuerdo con este supuesto básico, la adopción de decisiones encaminadas a la mejora de la actividad educativa sólo puede asentarse sobre una información rigurosa, contrastada y equilibrada, que además debe ser difundida públicamente y estar abierta al debate." (Marta Kisilevsky; Enrique Roca , 2010, pág. 17).

Por lo que cada institución de enseñanza debe estar en la capacidad de poder afrontar nuevas metas y desarrollos de mejora para poder responder a las nuevas necesidades de la vida. Las concepciones de mejora en la calidad educativa están en constante cambio, ya que las mejorar y necesidades cambian a lo largo del tiempo.

2.1.14 La calidad Educativa según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)

Instituciones mundiales han abordado el tema de la calidad Educativa, como principal fuente de generadora de desarrollo. Una de estas instituciones es la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

> “La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) es una organización de cooperación internacional, compuesta por 34 estados, cuyo objetivo es coordinar sus políticas económicas y sociales” (www.oecd.org, 1995)
>
> “Fue fundada en 1960 y su sede central se encuentra en el Château de la Muette, en la ciudad de París (Francia). Los idiomas oficiales de la organización son el francés y el inglés” (www.oecd.org, 1995)
>
> En la OCDE, los representantes de los países miembros se reúnen para intercambiar información y armonizar políticas con el objetivo de maximizar su crecimiento económico y colaborar a su desarrollo y al de los países no miembros” (www.oecd.org, 1995)

Esta institución es reconocida por tema de las actividades de desarrollos económicos y sociales, en este entendido define a la calidad educativa como aquella que:

> "asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta". (www.oecd.org, 1995)

Reconociendo los conceptos de conocimiento, capacidad, destreza y actitud, los cuales las instituciones educativas deben generar y promover en el estudiantado.

Además, la OCDE menciona algunos aspectos fundamentales para determinar que existe calidad educativa en una institución educativa y estas son:

> “• El diseño y el desarrollo del **currículo,** puesto en conexión con los mecanismos de evaluación de los aprendizajes.
>
> • La formación y el desarrollo profesional de los docentes, en la **enseñanza**.
>
> • La **organización** y el funcionamiento de los centros educativos.
>
> • La evaluación y la supervisión del sistema educativo y de los centros.

• La disponibilidad y la utilización adecuada de los recursos necesarios.” (Álvaro Marchesi; Juan Carlos Tedesco; César Coll, 2010, pág. 117)

Estos aspectos fundamentales son de vitalidad para poder ayudar a realizar un diagnóstico de una institución educativa.

2.1.15 Dimensiones de la calidad según la OCDE

La OCDE busca promover parámetros de calidad educativa que puedan ser considerados como base para evaluar el nivel de calidad educativa.

> “La OCDE ha tenido siempre la pretensión de organizar los indicadores en un marco general que proporcionase una explicación adecuada y coherente acerca del funcionamiento de los sistemas educativos. Durante bastante tiempo ha distribuido los indicadores en las tres categorías mencionadas. Sin embargo, su propósito declarado de prestar apoyo a los procesos de toma de decisiones y de dar respuesta a las necesidades de la política educativa ha influido en que esas grandes categorías hayan cambiado ligeramente de denominación y se hayan dispuesto de modo distinto: a) los resultados de las instituciones educativas y el impacto del aprendizaje; b) recursos financieros y humanos invertidos en la educación; c) acceso a la educación, participación y progresión; d) el entorno del aprendizaje y la organización de las escuelas.” (Marta Kisilevsky; Enrique Roca , 2010, págs. 25-26).

Esta concepción es importante, por el análisis y enfoque que determina esta institución, las cuales coinciden con el análisis que presentan otros autores como ser el señor Gento Palacios, el cual menciona es su libro de *“Calidad Educativa”* que los indicadores de calidad educativa descansas en las siguientes categorías (dimensiones):

- Calidad del currículo. - que es visión de los contenidos de las materias.
- Calidad de enseñanza. - los métodos de enseñanza, la calidad de los docentes.

- Estructura de la organización. - el perfil profesional, la misión y visión de la carrera.

Los cuales sirven para poder realizar este trabajo siendo las dimensiones de la calidad educativa que son utilizados como un parámetro. Y estas son relacionadas con las dimensiones de las variables independientes que se describen.

2.1.16 Enfoques de Modernos de la Calidad Educativa

La calidad educativa es una de los temas que hoy en día son utilizadas en el ámbito educativo, el cual a futuro puede contribuir en mejoras o nuevas tendencias para satisfacer al entorno social.

Según Felix Raul España Cuellas e Irma Sanguesa Figueroa en su libro catalogan a la calidad educativa de la siguiente manera: "la calidad educativa no es un concepto lineal ni estático, es una categoría compleja cuyo contenido debe ser valorado desde una mirada multidimensional y dinámica, considerando las complejas determinantes que en ella intervienen y las relaciones que la figuran y la definen." (Cuellas & Figueroa, 2015, pág. 13)

Se presentan 4 enfoque de la educación moderna en base a estos autores que son:

a) **Enfoque desarrollista. -** "la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), inspirada en los parámetros definidos en esta corriente, señala que la educación de calidad es aquella que "asegura todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes necesarias para equiparles para la vida adulta". Esta corriente desarrollista, define a la calidad en la Educación por su criterio extensivo y de dominio en el ámbito científico tecnológico." (Cuellas & Figueroa, 2015, pág. 14)
b) **Enfoque integral o integrado.** - "el enfoque "integral" o integrado" es compatible con los valores y principios del pensamiento desarrollista. Es

abarcador en sí mismo y cualquier teoría puede caber cómodamente dentro del campo integral y tener el margen de maniobra para desplegarse, sirviendo para desplegarse, sirviendo como un generoso y acogedor meta-contenedor. El modelo integral sitúa a los pensamientos desarrollistas sobre la educación dentro de una gran red tras-disciplinaria de pensamientos sobre la cultura, la psicología, filosofía, ciencia, etc." (Cuellas & Figueroa, 2015, pág. 14)

c) **Enfoque eficientista y mercantilista. -** "este enfoque, entiende a la educación como un servicio, una mercancía o un bien de consumo cuyo objetivo central es la satisfacción de necesidades. Bajo esta orientación, la educación es tanto servicio se satisface en el mercado, donde se establece una relación de compra y venta entre oferente y usuario en una relación mercantil; las personas son valoradas en función de los que puedan comprar de acuerdo a su condición socio-económica. Este enfoque concibe a los individuos como usuarios del servicio educativo o como personas que deben recibir la educación como una forma de "ayuda". Esta prestación de servicio, en periodos neoliberales especialmente, ha estado regulada prioritariamente por el sector privado y secundariamente por el Estado." (Cuellas & Figueroa, 2015, pág. 15)

d) **Enfoque de Derechos Humanos. -** "El principio rector del enfoque de Derechos Humanos asume a todas las personas como iguales, en tanto seres humanos, no admitiendo ningún tipo de discriminación que afecte la dignidad innata. Antes de desarrollar el enfoque de Derechos Humanos en el ámbito de la educación, es conveniente hacer referencia a los principios que rigen en el enfoque de derechos, desarrollado por las Naciones Unidas el 2003 lo que permitirá comprender las nociones principales en las que se desarrolla esta perspectiva." (Cuellas & Figueroa, 2015, pág. 15)

La base fundamental del estudio es considerar a la calidad educativa como una estructura social de compartimiento y respeto mutuo, que pueda ser apoyada para el fin de una sociedad con mejores valores.

El enfoque de los derechos humanos en la calidad de educación es fundamental para la difusión y preservación de los valores éticos y principios humanistas.

Pero dentro de una sociedad multipensante podemos ver diferentes perspectivas sobre el tema calidad educativa, es por eso que el señor Mario de Miguel, enfatiza localidad en los siguientes enfoques:

- **Enfoque racional.** "Considera que las instituciones deben ser evaluadas en función de las metas que se pretenden alcanzar, por lo que es la cantidad y calidad del output lo que en definitiva determina la eficacia de una organización. Desde esta óptica el rendimiento/maduración del estudiante constituye el criterio que determina la calidad de una institución educativa."
- **Enfoque natural.** "Desde esta perspectiva se resalta la importancia de procesos no planificados dentro de la organización que no tienen que ver directamente con sus metas sino con la cohesión y satisfacción que manifiestan los individuos que la integran. El clima, la participación y el compromiso de los miembros con la institución constituyen los Indicadores más idóneos a la hora de evaluar resultados."
- **Enfoque abierto.** "Entiende que la eficacia no puede ser evaluada al margen de las repercusiones que una organización tiene sobre su entorno, por lo que sólo a través de indicadores relativos a las valoraciones sociales de la audiencia implicada se puede llegar a estimar de forma realista la eficacia de una institución educativa. El apoyo y los recursos que aportan los clientes y usuarios a las instituciones pueden ser considerados como indicadores de la eficacia con que ésta responde a las necesidades sociales." (Miguel, 1995, págs. 29-51)

Con este enfoque podemos mencionar que la calidad educativa debe tener presenta la visión futurista del entorno, tomando en cuenta indicadores externos que puedan medir la pertinencia de la calidad, en función a parámetros

Estas dos percepciones de los enfoques de la calidad nos hacen ver que es necesario tomar en cuenta factores externos que ayuden a medir la educación. Ya que en un mundo de constante cambio se debe precisar la independencia en los procesos de certificación y de su revisión ecuánime, por lo que se debe confiar en organismo externo que puedan ayudar a determinar la calidad educativa. Por lo que un enfoque desarrollista e integral apoya al trabajo de investigación, además de un enfoque racional y abierto hacia la participación de los estudiantes y docentes.

2.1.17 Dimensiones de la calidad educativa según la norma ISO 9001:2015

Las dimensiones de la calidad educativa son 4 y se menciona la concertación teórica de cada uno.

- La infraestructura. - "*una institución debe de tener una amplia y cómoda infraestructura, bibliotecas, salas de estudio, salas de profesores, tecnología dentro y fuera del aula, laboratorios, áreas de esparcimiento, servicios de bienestar estudiantil, limpieza, seguridad y atención rápida."* (www.iso.org, 2010)
- Los procesos educativos. - "*debe planificarse: el currículo, actividades para formativas, tutorías, asesorías, reforzamiento, nivelación, prácticas de campo, investigación, proyección social, charlas de orientación, actualización a últimos ciclos y a egresados."* (www.iso.org, 2010)
- La tecnología. - "*utilización de medios tecnológicos para el uso en los procesos de enseñanza."* (www.iso.org, 2010)
- Logro del perfil, competencias y objetivos educacionales. - *Una dirección que participa y formula en la elaboración de objetivos educacionales, perfil y*

competencias, no basta delegar, hay que estar en el epicentro de los hechos claves. Hay que invertir, construir un currículo actual, establecer políticas, proveer infraestructura y contratar gente. (www.iso.org, 2010)

Esta definición nos ayudó para poder abordar el proceso de investigación. Los cuales son abordados de acuerdo a lo que señala la norma boliviana NB 12002, que es la guía de interpretación para la aplicación de la norma ISO 9001 en instituciones educativas, y de la cual se extraen las dimensiones señaladas. **(ver ANEXO I)**

2.2. Marco Referencial

2.2.1. Estudios de la Calidad Educativa Basada en la ISO 9001 Nacional

Algunas instituciones educativas que cuenta con normas son:

"Universidad Privada de Bolivia. - La Universidad Privada Boliviana es la primera universidad boliviana y una de las cinco a nivel sudamericano en obtener el Certificado Internacional a la Calidad ISO 9001:2000 para todos sus Procesos Académicos y Administrativos, en diciembre de 2003. Este es el más exigente certificado en el ámbito mundial otorgado por la casa matriz de la empresa certificadora TÜV Rheinland Berlin Brandenburg. Dicho certificado involucra todos los Procesos Académicos y Administrativos a nivel Pregrado y Postgrado, lo cual garantiza a los estudiantes, padres de familia y sociedad en general que todos los miembros de la universidad están comprometidos en satisfacer de manera eficiente sus requerimientos, necesidades y expectativas ofreciéndoles un servicio con elevados estándares de calidad." (www.upb.edu, 2010)

Esta institución universitaria desarrollo su norma ISO 9001 y fue una de las pioneras en el tema de educación en considerar este estándar como política educativa.

"Universidad del Valle. - La Universidad del Valle ha logrado la certificación bajo la norma ISO 9001, en conformidad al cumplimiento de requisitos de

calidad y estandarización de procesos, aplicable a los servicios brindados, al mejoramiento y a la innovación permanente de los procesos académico – administrativos, en respuesta satisfactoria a las necesidades y requerimientos de la sociedad.” (univalle.edu, 2009)

La universidad del Valle tiene este estándar de calidad en base a versión 2008, la cual se encuentra vigente, pero debe ser sometida a actualización a nueva versión 2015.

Figura 19: Certificado ISO 9001 de la UNIVALLE

Certificado

Norma de aplicación: ISO 9001:2008

N° de certificado: 01 10006 1427647

Titular del certificado: Universidad Privada del Valle
Campus Universitario Tiquipaya
Calle Guillermina Martínez S/N
Tiquipaya
Edificio Polifuncional Univalle
Av. Ayacucho # 256
Cochabamba
Bolivia

Alcance: Procesos institucionales, enseñanza-aprendizaje, investigación e interacción social y administrativo-financieros, para la formación profesional de pregrado y cualificación en postgrado.

Validez: Este certificado es válido desde 2015-05-13 hasta 2018-05-12
Primera auditoría de certificación 2015

TÜV Rheinland Argentina S.A.
San José 83 7° Piso – C1076AAA

Fuente: univalle.edu

En los últimos días se evidenciar algunas noticias sobre certificación ISO en la Educación Boliviana como ser:

> “La Biblioteca Central de la Universidad Católica Boliviana “San Pablo” desde es la primera biblioteca certificada en Bolivia con el Sistema de Gestión de

> Calidad, certificada por la norma International for Standard Organization ISO 9001:2008, otorgada por el Instituto Boliviano de Normalización de Calidad (IBNORCA). "Evaluando con los compañeros de IBNORCA preguntaba si había otra universidad a nivel nacional que había certificado y la verdad es que (la Biblioteca de la UCB) es la primera (en el país), y muchas felicitaciones", afirmó el presidente de IBNORCA, Daniel Sánchez Soliz, después de entregar el certificado de calidad al vicerrector Académico Nacional de la UCB, Alejandro Mercado Salazar." (Erbol- Noticias, 2016)
>
> "El Certificado entregado señala que la Biblioteca Central cumple con la norma internacional ISO 9001:2008: "Procesos de selección y adquisición de material bibliográfico y material digital, procesos técnicos de clasificación e indización. Asimismo, integra los servicios bibliotecarios, de capacitación, formación y guía al usuario, como la logística de infraestructura para prestación de servicios e información y apoyo técnico para la acreditación de las carreras de la Universidad Católica Boliviana San Pablo". (Erbol- Noticias, 2016)

Además de considerar esta noticia que salió en el medio de comunicación escrita **(ver Anexo II)**, también se debe considerar que una institución de la Universidad Mayor de San Andrés inicio el proceso de certificación ISO 9001 en el mes de septiembre del 2016, el cual es el Instituto de Servicios de Laboratorio de Diagnóstico e Investigación en Salud (SELADIS), de la Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímicas de la UMSA. **(ver Anexo III)**

Según la norma internacional ISO 9001:2008, se certifica la calidad de una institución educativa en función a 4 aspectos:

- La infraestructura
- La tecnología
- Los sistemas educativos
- Logro del perfil, competencias y objetivos educacionales.

Los cuales para este estudio son considerados para realizar el análisis de las condiciones de calidad de la actual Carrera de Contaduría Pública Autorizada de la UMSA.

2.2.2. Diseño Curricular 2013 y Acreditación Carrera de Contaduría Pública

El diseño curricular 2013 realizado en la Carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés enumera algunos puntos esenciales para poder analizar y considerar en la investigación:

> **"La Profesión. -** Ante los avances económicos, legales, tecnológicos, sociales y éticos que afectan a la profesión, es necesario que el programa académico de Licenciatura en Contaduría Pública desarrollado en la Carrera de Contaduría Pública, dependiente de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, sea actualizado tanto en la calidad como en la cantidad de los conocimientos temáticos por asignatura." (Diseño Curricular Contaduria Publica-UMSA, 2013, pág. 17) **(ver Anexo IV)**
>
> **"El Estudiante y su Rol. -** Al respecto, más que convertirlo en un simple receptor y procesador de datos que le servirán para desempeñar en forma correcta un trabajo técnico, se pretende fortalecer su actitud de libertad e interrogación respecto de su entorno, para que juzgue las condiciones en que vive el país y el mundo y pueda entender el papel de la organización dentro del cual se desempeña respecto de la sociedad. (Diseño Curricular Contaduria Publica-UMSA, 2013, pág. 18)
>
> **"Contenidos Teóricos y Técnicos. -** Se revisó en forma integral el Plan de Estudios 1999, partiendo de definiciones de la Carrera, considerando el aporte teórico y técnico que cada área y asignaturas deben dar para el cumplimiento de esas definiciones. En ese entendido se estable que dicho plan es rígido en gran medida, por lo que resulta dificultoso dar una cobertura integral de conocimientos a los Estudiantes, pese a realizarse actualizaciones continuas a

contenidos temáticos de las asignaturas para adecuar a cambios en el conocimiento.” (Diseño Curricular Contaduria Publica-UMSA, 2013, pág. 18)

“Cantidad y Calidad de Contenidos de Asignaturas. - La diversidad de posibilidades que puede brindar la Universidad Mayor de “San Andrés” deben dar una respuesta válida a retos de masificación, suprimiendo la obsesión del "camino, real y único". Esta diversidad de posibilidades, combinadas con la generación de alternativas, podrá ayudar a luchar contra el fracaso, no sólo escolar, sino en buena medida, profesional. El Plan de Estudios 1999 en actual vigencia, incluye asignaturas troncales (formativas) que constituyen el 48% de la curricula, incluyendo temática básica y especializada que resultan indispensables, pero no suficientes, para lograr una formación con excelencia de los Estudiantes. El resto de las asignaturas (52 %) son instrumentales (complementarias), el principal problema que se encontró dentro de estas asignaturas es el desconcierto causado entre los Estudiantes por la falta de una adecuación expresa a requerimientos de la profesión a través de la formación académica.” (Diseño Curricular Contaduria Publica-UMSA, 2013, pág. 19)

Se debe enunciar las características de la carrera de Contaduría Pública:

“Infraestructura. - A la fecha, la Carrera cuenta con ambientes para administración y aulas, cuya relación se presenta seguidamente:

a. Aulas. - Ocho (8) ubicadas en predios del Edificio Nava Morales (Avenida Montes esquina Pando), con capacidad promedio para 120 Estudiantes, todas incluyen:

Proyectores de multimedia. Ecran. Ventiladores. Extractores de aire. Cámaras seguridad. Pizarras acrílicas. Atriles. Tarimas. Pupitres bipersonales.

b. Aulas. - Cinco (5) ubicadas en predios del Edificio Monoblock Central (Avenida Villazón), (Pabellones: A, B, C, D y E) con capacidad promedio para 200 Estudiantes. En la actualidad, no se tiene uso exclusivo, sino compartido con otras Carreras y la administración está bajo tuición de la Administración Central.

c. Biblioteca. - Ubicada en predios del Edificio Nava Morales, con capacidad para noventa (90), Estudiantes dotada con 3.500 libros de texto, 72 tesis de grado, 31 tesis de maestría, 352 proyectos de grado y 1.054 trabajos dirigidos. Además, cuenta con un sistema informático integrado conformado por: Sistema de Gestión Automatizado de Biblioteca Virtual (KOHA) y Control Biométrico. Forma parte de la biblioteca digital universitaria con documentación a texto completo (DSPACE) y se posee acceso a recursos electrónicos a texto completo PERI que es un programa de apoyo a la investigación.

d. Laboratorios de Computación. - Ubicados en predios del: Edificio Nava Morales y Edificio Monoblock Central con setenta (70) y treinta y nueve (39) equipos de computación respectivamente.

f. Centro de Cómputo. - Ubicado en la Avenida Villazón, con cuatro (4) servidores, un gabinete de red, doce (12) impresoras, un escáner de alta velocidad y cuatro (4) equipos de computación.

g. Seguimiento Académico. - Se cuenta con un sistema informático destinado a efectuar seguimiento académico de los Estudiantes.

h. Control de Asistencia Docente. - Se cuenta con un sistema informático biométrico, ubicado en Av. Villazón y Av. Montes, destinado a efectuar control de asistencia a clases para Docentes de la Carrera.

Según incisos a, b, c, d y f confrontados con el Cuadro No 9 Estudiantes Matriculados e Inscritos cuatro mil doscientos noventa y dos (4.292), se observa que la infraestructura que posee la Carrera es insuficiente." (Diseño Curricular Contaduria Publica-UMSA, 2013, págs. 25-26)

"Personal Administrativo. - La Carrera de Contaduría Pública, para cumplir con requerimientos académicos y administrativos cuenta con el siguiente recurso humano:

a. Personal de Planta: Una Secretaria, Una Encargada Unidad de Kardex, Un Encargado Centro de Cómputo, Dos Kardistas Académicos, Dos Bibliotecarios, Dos Porteros-Mensajeros

b. Personal de Contrato: Dos Secretarias, Un Consultor en Línea Centro de Cómputo, Un Portero-Mensajero, Seis Becarios Centro de Cómputo

En la gestión 2013 los Estudiantes Matriculados e Inscritos cinco mil ochocientos sesenta y cinco (5.865)." (Diseño Curricular Contaduria Publica-UMSA, 2013, págs. 26-27)

"Conclusiones de Diagnostico. - El diagnóstico correspondiente al Plan de Estudios 1999, arriba a las siguientes conclusiones:

a. El Plan de Estudios 1999, omite pre-requisitos para todas y cada una de las asignaturas que integran, demostrando inadecuada secuencia en la internalización de conocimientos por parte del Estudiante.

b. La carga horaria asignada a todas las asignaturas en general es solamente diez y seis (16) horas mes, sin tomar en consideración que determinadas asignaturas troncales debido a las connotaciones temáticas que deben ser coberturadas requieren de una mayor carga horaria.

c. Existen asignaturas con carga horaria de diez y seis (16) horas mes, tales como: Métodos y Técnicas de Investigación, Sociología General,

Legislación Tributaria, Legislación Laboral, Ética Profesional y Seminario de Tesis de Grado. Situación que genera inadecuada utilización de la carga horaria asignada a la Carrera y distribuida entre los Docentes.

d. El Plan de Estudios 1999, omite asignaturas y requiere la incorporación de otras necesarias en función a nuevos requerimientos del mercado profesional, para proporcionar al Estudiante una amplia formación profesional.

e. Se reconocen asignaturas cursadas en otras Carreras y Universidades del Sistema. En ese entendido, el reconocer asignaturas instrumentales en otras Carreras, consideradas troncales en la Carrera de Contaduría Pública, no corresponde, porque no poseen la calidad, cantidad y dosificación temáticas que se aplica en formación del futuro Contador Público.

f. El Plan de Estudios 1999, incluye treinta y siete (37) asignaturas, de las cuales corresponden a la especialidad (Contabilidad y Auditoría) equivalentes al 51.35 % y 18 a otras áreas del conocimiento (instrumentales) equivalentes al 48.65 %, demostrando una diversificación de asignaturas que origina una formación multidisciplinaria para el futuro profesional. Demostrando dispersión de esfuerzos del Estudiante aplicados a asignaturas instrumentales en detrimento de asignaturas inherentes al estudio específico que realizan (Contabilidad y Auditoría). Cierto que asignaturas ajenas a la especialidad coadyuvan en la formación académica del profesional, pero no determinan base insustituible para el desarrollo de sus actividades.

g. La Carrera utiliza cinco mil quinientas veinte (5.520) horas aula para la formación académica del Contador Público, con una distorsión de

cuatrocientas ochenta (480) horas, distribuidas en: Primer Año 240 horas, Segundo Año 80 horas, Tercer Año 80 horas y Cuarto Año 80 horas. Además, la carga horaria, utiliza 2.960 horas en asignaturas troncales (53.62 %) y 2.560 horas (46.38 %) en asignaturas instrumentales, hecho emergente por la diversidad de asignaturas.

h. Existen una mínima cantidad (nueve) de Docentes a tiempo completo y treinta y siete con carga de 32 horas. Extremos, que llaman la atención puesto que la relación debería ser inversa. Además, existen cuarenta y nueve (49) Docentes para áreas instrumentales y solo treinta y nueve (39) para áreas troncales.

i. La existencia mínima de solo veintidós (22) Docentes Titulares equivalentes 25 % y seis (66) Docentes Interinos equivalentes al 75 %. Extremos, que llaman la atención puesto que la relación debería ser inversa. Además, en función al número de Estudiantes Inscritos, debe incrementarse el número de Docentes.

j. La Carrera requiere incrementar de forma inmediata su infraestructura (aulas, centro de cómputo y biblioteca), para que exista adecuada relación respecto del creciente número de Estudiantes que se inscriben anualmente en la Carrera.

k. La Carrera requiere incrementar de forma inmediata su Personal Administrativo, para que exista adecuada relación respecto del creciente número de Estudiantes Matriculados e Inscritos anualmente en la Carrera.

l. Por lo descrito, se observa que la Unidad de Postgrado desde su creación a la fecha, no incrementó otros programas de Maestría que pudieran satisfacer necesidades del actual mercado laboral.” (Diseño Curricular Contaduria Publica-UMSA, 2013, págs. 27-28)

Esta información nos ayuda a poder establecer las medidas de medición para realizar el diagnóstico de la carrera de Contaduría Pública en función al análisis de 4 aspectos que contribuirán a gestionar la calidad de educación que son Recursos, producto, sistemas de información y dirección.

El ultimo diseño curricular de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés , fue elaborada con la misión de mejorar la educación de los profesionales contables y financieros, por lo que en base a este documento se tiene un punto de partida para analizar y comparar la realidad actual.

A demás cabe mencionar el proceso de acreditación por el cual paso la actual carrera de Contaduría Pública, según el XII Congreso Nacional de Universidades, VI Conferencia Nacional Extraordinaria de Universidades, Resolución Nº 9 del 27 de octubre del 2015. Según lo menciona y lo publica el Comité Ejecutivo Boliviano de Universidades (CEUB) en su portal. (Aprobar el informe de Evaluación Externa con fines de acreditación, de la Carrera de Contaduría Pública de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Mayor de San Andrés - UMSA de la ciudad de La Paz, presentado por la Secretaría Nacional de Evaluación y acreditación del Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana). **(ver Anexo V)**

2.3 Marco Legal

2.3.1 Constitución Política del Estado y Leyes Educativas

2.3.1.1 Constitución Política del Estado

La actual constitución política del estado Plurinacional de Bolivia estipula lo siguiente en cuanto a la percepción de la calidad educativa.

En el capítulo II referida a los Derechos fundamentales de las y los bolivianos señala en el:

> “Artículo 17: Toda persona tiene derecho a recibir educación en todos los niveles de manera universal, productiva, gratuita, integral e intercultural, sin discriminación” (CPE, 2009)

El capítulo sexto Educación, interculturalidad y derechos culturales Sección I Educación se menciona:

> “Artículo 77. I. La educación constituye una función suprema y primera responsabilidad financiera del Estado, que tiene la obligación indeclinable de sostenerla, garantizarla y gestionarla.” (CPE, 2009)
>
> “Artículo 78. I. La educación es unitaria, pública, universal, democrática, participativa, comunitaria, descolonizadora y de calidad.” (CPE, 2009)
>
> “Artículo 89. El seguimiento, la medición, evaluación y acreditación de la calidad educativa en todo el sistema educativo, estará a cargo de una institución pública, técnica especializada, independiente del Ministerio del ramo. Su composición y funcionamiento será determinado por la ley.” (CPE, 2009)

La sección II del mismo capítulo enuncia:

> “Artículo 91. I. La educación superior desarrolla procesos de formación profesional, de generación y divulgación de conocimientos orientados al desarrollo integral de la sociedad, para lo cual tomará en cuenta los conocimientos universales y lo saberes colectivos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos
>
> II. La educación superior es intercultural, intercultural y plurilingüe, y tiene por misión la formación integral de recursos humanos con alta calificación y competencia profesional; desarrollar procesos de investigación científica para resolver problemas de la base productiva y de su entorno social; promover políticas de extensión e interacción social para fortalecer la diversidad científica, cultural y lingüística; participar junto a su pueblo en todos los procesos de

> liberación social, para construir una sociedad con mayor equidad y justicia social.” (CPE, 2009)

Esta base legal nos delimita algunos parámetros que debe cumplir una educación de calidad.

Las normas legales en Bolivia amplifican ciertas características puntuales y sociales en la educación, por lo que debe responder a estas necesidades constitucionales, las instituciones educativas, además deben poder ondear esfuerzos para alcanzar mejores niveles educativos.

2.3.1.2 Ley de la Educación Nº 070 “Avelino Siñani - Elizardo Pérez”

La ley de Educación Nº 070 “Avelino Siñani - Elizardo Pérez” en cuanto a la concepción de calidad menciona:

> “Articulo 2.- parágrafo II. **Unidades educativas fiscales.** Se consolida y fortalece el funcionamiento de unidades educativas fiscales y gratuitas, sostenidas por el Estado Plurinacional, para garantizar el acceso, permanencia y la calidad de la educación de todas y todos, por constituir la educación un derecho fundamental y de prioridad estratégica para la transformación hacia el Vivir Bien.” (LEY-070, 2010)

> “Artículo 5. (Objetivos de la educación). Inciso 5. Consolidar el Sistema Educativo Plurinacional con la directa participación de madres y padres de familia, de las organizaciones sociales, sindicales y populares, instituciones, naciones y pueblos indígena originario campesinos, afrobolivianos y comunidades interculturales en la formulación de políticas educativas, planificación, organización, seguimiento y evaluación del proceso educativo, velando por su calidad.” (LEY-070, 2010)

> “Artículo 18. Garantizar integralmente la calidad de la educación en todo el Sistema Educativo Plurinacional, implementando estrategias de seguimiento, medición, evaluación y acreditación con participación social. En el marco de la soberanía e identidad plurinacional, plantear a nivel internacional indicadores, parámetros de evaluación y acreditación de la calidad educativa que respondan a la diversidad sociocultural y lingüística del país.” (LEY-070, 2010)

Esta formulación de la educación vista desde esta perspectiva muestra y respalda los criterios de la Constitución Política del Estado Boliviano.

Los niveles de educación según la ley 070 son:

> “**Artículo 8**. (Estructura del Sistema Educativo Plurinacional). El Sistema Educativo Plurinacional comprende:
>
> a) Subsistema de Educación Regular.
>
> b) Subsistema de Educación Alternativa y Especial.
>
> c) Subsistema de Educación Superior de Formación Profesional.” (LEY-070, 2010)

Dentro de la educación superior se mencionan algunos aspectos fundamentales e importantes de la investigación presente como ser:

> **“SECCIÓN IV - FORMACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA**
>
> **Artículo 56.** (Universidades Públicas Autónomas).
>
> Las Universidades Públicas Autónomas se regirán por lo establecido en la Constitución Política del Estado.” (LEY-070, 2010)

Por lo que las Universidad del sistema Público se regirán a lo que señala la Constitución Publica del Estado, considerando las políticas educativas establecidas en este marco normativo general del Estado Plurinacional de Bolivia.

2.3.2 Decretos Supremos Nº 23489 y N° 24498

Decreto Supremo 23489

El Decreto Supremo N°23489 del 29 de abril de 1993 crea la Institución IBNORCA, con características de carácter privado sin fines de lucro y de alcance nacional. Creada con la función básica de la Normalización Técnica y la Certificación para productos y servicio. Este decreto representa el inicio de la legalidad de instituciones que deben certificar en el Estado Plurinacional de Bolivia. **(ver Anexo VI)**

Decreto Supremo N° 24498

El Decreto Supremo N° 24498 del 17 de febrero de 1997 ratifica las funciones del Sistema Boliviano de Normalización, Metrología, Acreditación y Certificación (SNMAC).

Este decreto afianza la estructura de las instituciones de calidad y a la vez designa funciones y alcances sobre las instituciones de calidad. **(ver Anexo VI)**

2.3.3 Resolución Suprema N° 213015

El Instituto Boliviano de Normalización y Calidad (IBNORCA), fue fundado el 5 de mayo de 1993.

La resolución Suprema N° 213015 otorga la personalidad jurídica en fecha 30 de julio de 1993. Esta resolución que tiene plena vigencia representa el certificado de nacimiento de IBNORCA.

La normativa legal que respalda a IBNORCA es esencial porque el estado Plurinacional de Bolivia reconoce plenamente la necesidad de otorgar criterios y facultades de evaluación a instituciones independientes y con características internacionales para poder certificar productos y servicios.

2.4 Marco Institucional

2.4.1 Universidad Mayor de San Andrés

Se menciona a continuación algunas características sobre el aspecto institucional de la Universidad Mayor de San Andrés, la facultad de Ciencias Económicas y Financieras, y la carrera de Contaduría Pública.

Misión.

> **"**La Universidad Mayor de San Andrés, es una institución autónoma, responsable de la generación y difusión de conocimiento científico, de la formación de profesionales idóneos de reconocida calidad y la revalorización de conocimientos ancestrales para la construcción de una sociedad justa, desarrollada, productiva, inclusiva y competitiva a nivel local, regional y nacional." (www.umsa.bo, 2016)

Visión.

> **"**La Universidad Mayor de San Andrés es una institución, estratégica y autónoma con reconocimiento internacional:

- Líder nacional en la generación del conocimiento técnico-científico y la formación de profesionales idóneos con excelencia académica.
- Con reconocida vocación de servicio y capacidad de realizar proyectos con pertinencia social, apoya y promueve el desarrollo local, regional y nacional.
- Cuenta con una estructura organizacional que privilegia la gestión académica científica eficiente, fortalecida con alianzas estratégicas interinstitucionales." (www.umsa.bo, 2016)

Es importante poder mencionar la misión y visión que tiene esta casa de estudios superiores para poder conocer los criterios que fundamentan el accionar de las políticas de educación, y como se puede evidenciar el tema de condiciones óptimas de educación

es un tema fundamental que abarca y prioriza la funcionalidad de aspectos que puedan contribuir para este logro.

Objetivos General. -

> **"**Lograr la interdisciplinariedad, concurrencia e interacción de la investigación que desarrolla la Universidad Mayor de San Andrés para aumentar la eficiencia y efectividad de la docencia, la interacción social y la difusión, como base de la gestión del conocimiento." (www.umsa.bo, 2016)

Los factores de calidad educativa se basan en concepto de eficiencia, efectividad, interacción social y la difusión de los conocimientos y los medios apoyan al alcance de los mismos.

Organigrama. – (ver Anexo VII)

Autoridades de la Universidad Mayor de San Andrés gestión 2016:

- **RECTOR**: Dr. Waldo Albarracín Sánchez
- **VICERRECTOR**: Dr. Alberto Quevedo Iriarte
- **SECRETARIO GENERAL**: Ing. Alberto Arce Tejada

2.4.2 Facultad de Ciencias Económicas y Financieras

La Facultad de ciencias Económicas y Financieras dependiente de la Universidad Mayor de San Andrés, es una de las facultades con mayor trayectoria en el contexto nacional en la formación de profesionales del área económica, financiera y contable.

Perfil Institucional

> "La Facultad de Ciencias Económicas y Financieras tiene como misión formar profesionales especializados en cada una de las carreras: Administración de Empresas, Contaduría Pública y Economía, para éste cometido se cuenta con una serie de especificaciones ya establecidas.

- Formación profunda en materias de Contabilidad.
- Formación profunda en materias de Auditoría.
- Formación profunda en Administración de Empresas.
- Formación Complementaria en Economía, Derecho y Matemáticas.
- Formación Financiera y en Economía.
- Ética Profesional”

“Bajo una visión de formar profesionales con capacidad de competencia con las distintas universidades privadas de Bolivia. Teniendo como objetivo principal el de ser un instrumento de ayuda social de la mano de los conocimientos adquiridos en ésta majestuosa Casa Superior de Estudios.” (www.umsa.bo/web/guest/ciencias-economicas-y-financieras, 2015)

Autoridades

- **Decano**
  M.Sc. Jorge Ricardo Riveros Salazar
- **Vicedecano**
  M.Sc. Boris Leandro Quevedo Calderón

Carreras: Economía, Contaduría Pública y Administración

Número de matriculados:

A continuación se presenta los datos recogidos según el portal de la facultad de Ciencias Económicas en cuanto al número de matriculados, según datos del 2015 y esa es la base para poder mencionar que es una de las facultades con mayor número de estudiantes matriculados.

Figura 20: Matriculación gestión 2015

FACULTAD	TOTAL MATRICULADOS
CS. ECONOMICAS Y FINANCIERAS	11563
HUMANIDADES Y CS. DE LA EDUCACION	10533
DERECHOS Y CIENCIAS POLITICAS	10005
CIENCIAS SOCIALES	8623
INGENIERIA	8253
TECNOLOGIA	6829
MEDICINA	5134
CS. PURAS Y NATURALES	4381
ARQUITECTURA URB. DIS. Y ARTES	3569
AGRONOMIA	2208
CS. FARMACEUTICAS Y BIOQUIMICAS	1496
ODONTOLOGIA	901
CIENCIAS GEOLOGICAS	869
TOTAL	**74364**

SIGLA	ANTIGUO	NUEVO
ECO	10698	865
HUM	9557	976
DER	9250	755
SOC	7668	955
ING	7645	608
TEC	6510	319
MED	4362	772
PUR	4057	324
ARQ	3237	332
AGRO	2079	129
FAR	1323	173
ODO	814	87
GEO	777	119
TOTAL	**67977**	**6414**

Fuente: faceco.umsa.bo/información

Con una trayectoria de muchos años en la formación de profesionales del área financiera – económicas, por lo que en la actualidad las tres carreras que componen la facultad se encuentran acreditadas. Y de esta manera poder responder a las exigencias de la realidad educativa actual.

2.4.3 Carrera de Contaduría Pública

Misión.-

> **"**Ser una unidad académica acreditada nacional e internacionalmente en la formación de profesionales altamente competitivos en Contaduría Pública, aplicando un modelo educativo integrador, pertinente y permanente a las demandas de la sociedad, la profesión y el Estado."

http://200.7.160.61/portal/files/P3-VISION-MISION-PERFIL.pdf (Diseño Curricular Contaduria Publica-UMSA, 2013, pág. 23)

Visión. -

“Formar profesionales en Contaduría Pública, con excelencia académica en las áreas de información financiera y no financiera, que permita potenciar la capacidad de la toma de decisiones por diversos usuarios.” http://200.7.160.61/portal/files/P3-VISION-MISION-PERFIL.pdf (Diseño Curricular Contaduria Publica-UMSA, 2013, pág. 23)

Objetivos. -

“Los objetivos de la Carrera de Contaduría Pública son: a. Promover la excelencia académica en sistemas de información: Contable, Financiera y de Gestión. b. Promover la formación de profesionales que brinden servicios de atestación y no atestación que aseguren la información financiera y no financiera. c. Promover la formación de profesionales que brinden servicios de asesoramiento en las áreas de información financiera, tributaria, de gestión y otros relacionados. d. Desarrollar la conciencia crítica y capacidad de crear, adaptar y enriquecer el conocimiento científico de la Profesión.” http://200.7.160.61/portal/files/P3-VISION-MISION-PERFIL.pdf (Diseño Curricular Contaduria Publica-UMSA, 2013, pág. 23)

Perfil del profesional. -

“Para establecer el perfil profesional correspondiente al Contador Público Autorizado, es necesario argumentar académica y profesionalmente, desde los siguientes puntos de vista:

a. Consideraciones sobre la profesión
b. Objeto de la profesión
c. Objetivos de la profesión

d. Entorno de la profesión

e. Sistemas de acciones y herramientas

f. Competencias de la profesión. http://200.7.160.61/portal/files/P3-VISION-MISION-PERFIL.pdf (Diseño Curricular Contaduria Publica-UMSA, 2013, pág. 23)

Autoridad: Director de Carrera: PH.D. Adalid Aparicio Delgado.

La carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés, luego de la formulación del Diseño Curricular 2013, busca poder tener una visión, misión y objetivos nuevos y actuales que puedan responder a la nueva necesidad del mercado profesional en Bolivia.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de Investigación

La investigación se llevó a cabo a través con un enfoque mixto basado en lo cuanti-cuali para poder abordar el tema de la calidad educativa y su incidencia con el objeto de estudio. Con el proceso de recolección y análisis de los datos cuantitativos y cualitativos, se abordó el problema de investigación. En razón a que se debe considerar la calidad educativa con datos medibles y cualidades para explicar la hipótesis. Pero partiendo de la recolección de información cuantitativa de los efectos de la calidad y apoyarse en los datos cualitativos de la incidencia en la calidad. Pero con un enfoque más cuantitativo que cualitativo para poder exponer los criterios de calidad educativa en el objeto de estudio.

En base a lo que menciona los autores Sampieri, Collao y Lucio señalan que "un enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías." (Roberto Hernandez Sampieri, Carlos Fernandez Collao, Pilar Baptista Lucio, 2006, pág. 5). Los datos recolectados en las encuestas son expresados en términos estadísticos para poder indicar las tendencias de la muestra tomada de las variables expresadas.

"Un enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación." (Roberto Hernandez Sampieri, Carlos Fernandez Collao, Pilar Baptista Lucio, 2006, pág. 8).

Con datos tomados en base a entrevista y observación se indica las incidencias de la calidad educativa que tiene la carrera de Contaduría Pública.

Ambos enfoques nos podrán ayudar a poder recabar la información necesaria para poder dar respuesta a la hipótesis.

3.2 Tipo de Investigación

El tipo de investigación es de carácter Exploratorio y Descriptivo considerando la información que se recaba para alcanzar los objetivos del estudio. La suficiente y competente fundamentación ayuda a responder a la hipótesis en función de las variables medibles y cualidades no tangibles sobre las condiciones que se requiere en la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés con respecto a la certificación ISO 9001:2015.

"Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes." (Roberto Hernandez Sampieri, Carlos Fernandez Collao, Pilar Baptista Lucio, 2006, pág. 100).

El estudio de las normas ISO en instituciones educativas privadas ya fue abordado, pero no así en instituciones públicas, razón por la cual se busca examinar las conceptualizaciones necesarias para fundamentar su aplicación.

El tipo de estudio o alcance descriptivo "busca especificar las propiedades las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, es decir miden evalúan o recolectan datos sobre diferentes conceptos (variables), aspectos dimensiones del fenómeno a investigar". La meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar como están y como se manifiestan. (Roberto Hernandez Sampieri, Carlos Fernandez Collao, Pilar Baptista Lucio, 2006, pág. 102).

Se debe describir las condiciones que tiene y que debería de mejorar en un futuro en la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés, para poder optar por una certificación con la norma ISO 9001 versión 2015.

Además de mencionar que los estudios descriptivos también son:

> “Estudios que buscan únicamente describir situaciones o acontecimientos; básicamente no está interesado en comprobar explicaciones…”. (TAMAYO, 1999, pág. 44)

Partiendo de la exploración de la investigación se pasará a la descripción de la información recolectada, para explicar las condiciones que tiene la carrera de Contaduría Pública y las que requiere para la certificación ISO 9001:2015.

3.3 Diseño de Investigación

En base al enfoque cuantitativo y cualitativo utilizado, el tipo de diseño de investigación es no experimental (de tipo transversal), para poder realizar el análisis de los objetos de estudio en base a información y las técnicas a utilizar en un espacio de tiempo establecido, que es la gestión 2016.

Una investigación no experimental consiste en observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Como señalan Kerlinger y Lee (2002): "En la investigación no experimental no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes o los tratamientos". “De hecho, no hay condiciones o estímulos planeados que se administren a los participantes del estudio. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos del entorno y como se dan en su contexto natural, para después analizarlo.” (Roberto Hernandez Sampieri, Carlos Fernandez Collao, Pilar Baptista Lucio, 2006, pág. 205).

Además, mencionar que:

> “Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único”. (Roberto Hernandez Sampieri, Carlos Fernandez Collao, Pilar Baptista Lucio, 2006, pág. 191)

La investigación no amerita un experimento sino realizar una observación de la situación actual de las condiciones de la carrera de Contaduría Pública y su contexto educativo.

Se realizó una investigación basada en recolección de información del entorno del objeto de estudio. El tiempo en el que se realizó la recolección de información y aplicación de instrumentos fue desde agosto a diciembre del 2016.

3.4 Métodos de Investigación

El método de la investigación desde el enfoque cuantitativo es el método Deductivo, partiendo de la información teórica de la calidad y hasta llegar al objeto de estudio.

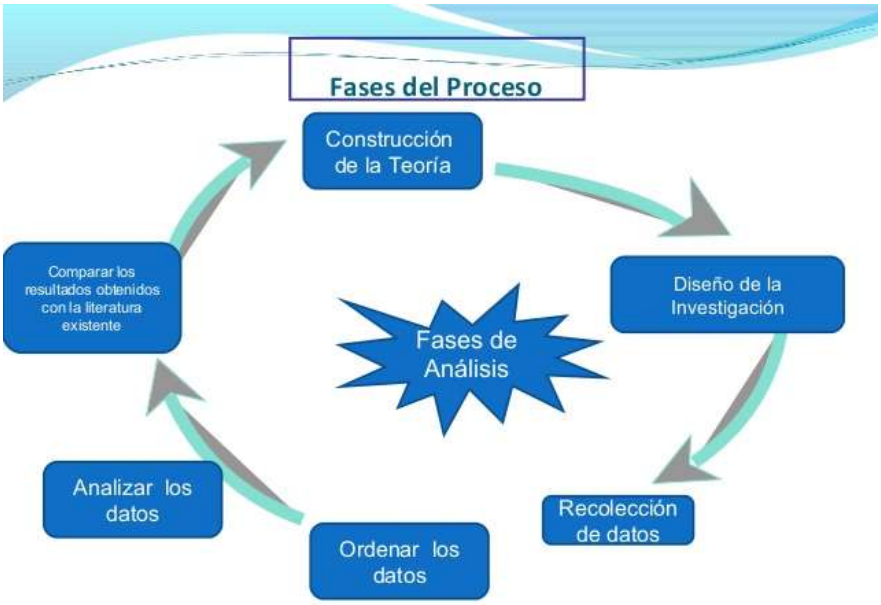
Se parte del análisis general de la calidad, pasando por los conceptos de calidad educativa, hasta llegar a la identificación de las condiciones actuales para la posible certificación de la ISO 9001:2015, en el objeto de estudio que es la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés.

El método de la investigación desde el enfoque cualitativo es de tipo Teoría Fundamental para profundizar la teorización de conceptos relacionado sobre la calidad y sus características de aplicación al objeto de estudio la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés y por mencionar las mejoras que debería obtener para optar por una certificación ISO 9001:2015.

> "La metodología de la Teoría Fundamentada como se produce la continua integración de teoría hacia niveles mayores de abstracción conceptual en la generación final de la teoría formal. Este proceso precisa del uso continuo y sistema del método comparativo…" (Antonio Trinidad Requena, Viriginia Carreno Planes, Rosario Soriano Miras, 2006, pág. 61)

La teoría debe fundamentar los conceptos de calidad necesarios para alcanzar una certificación a futuro, pero partiendo de los requisitos mínimos para la certificación. El proceso de la teoría fundamental puede ser resumido en el siguiente cuadro:

Figura 21: Teoría Fundamentada



Fuente: https://www.google.com.bo/graficos-la+teoria+fundamentada

La figura nos muestra que todo comienza con una recolección de teoría, la cual deberá ser analizada, procesada, codificada y comparada, para luego realizar una construcción teórica. En la investigación los procesos de recolección de datos se presentan en el marco teórico, los cuales serán analizados y posteriormente comparados con el diseño curricular de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés. A partir de ese análisis y evaluación, se procede a realizar la aplicación de instrumentos de recolección de información (entrevista, cuestionario, observación y revisión documental), para luego formular teoría sobre la calidad de educativa según la norma ISO 9001, en el objeto de estudio.

En el presente trabajo para la realización de este método de investigación de la teoría fundamenta se procedió a realizar los siguientes pasos:

Diagrama 2: Pasos de la teoría fundamentada

• Observaciones del investigador

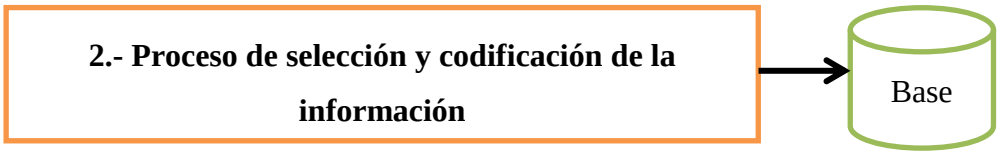
Actividad: Observación de la Infraestructura y recursos materiales

• Interpretaciones de la realidad observada

Actividad: Interpretar los datos observados

• Entrevista a los informantes.

Actividad: Aplicar las guías de entrevistas



• Establecimiento de categorías

Actividad: Agrupar la información

• Asignación de códigos

Actividad: codificación para cada variable

• Conceptualizaciones

Actividad: construcción de conceptos

• Muestreo teórico

Actividad: revisar el marco teórico

• Categorías y subcategorías

Actividad: construir categorías en base a la teoría

4.- Teorías Sustantiva y Formal → T-S

• Categoría central

Actividad: construcción una teoría general

• Explicación de relaciones

Actividad: realizar análisis de las teorías

• Confrontación teórica

Actividad: comparación con los datos iniciales

Fuente: Universidad del Zulia

Estos pasos fueron desarrollados en el presente trabajo a fin de poder fundamentar las conclusiones y recomendaciones que se enuncian más adelante.

La teoría fundamentada es realizada a través de un proceso de exploración en cuanto a la información encontrada sobre la calidad educativa y el diseño curricular 2013 de la carrera de Contaduría Pública, y la descripción de esta teoría para poder alcanzar los datos necesarios, que ayudaran a proponer mejoras a futuro. En favor de obtener las condiciones que exige la ISO, para el proceso de certificación ISO 9001:2015.

3.5. Técnicas de Investigación

Las técnicas de estudios en función al enfoque utilizado son:

Encuesta. - Con un enfoque cuantitativo se elaboró una encuesta con preguntas adecuadas con el fin de recabar valores medibles que puedan ser utilizados para poder

apoyar la información cualitativa. Y se recabo la información sobre la percepción estudiantil sobre el tema de investigación en base a las variables determinadas.

Observación. - La Observación de las variables de calidad ayudara a entender mejor el objeto de estudio, recabar información visible y analizar datos. La cual es de carácter no participante. Sirve como método para recolectar datos.

De hecho, es una forma de observación del contenido de comunicaciones verbales y no verbales." (Roberto Hernandez Sampieri, Carlos Fernandez Collao, Pilar Baptista Lucio, 2006, pág. 374). Se recabo información de la infraestructura, los recursos de enseñanza y los medios tecnológicos existentes en la carrera de Contaduría Pública, para apoyar a poder medir las condiciones de aplicación de la certificación ISO 9001:2015.

Entrevista. - Con un enfoque cualitativo la técnica de investigación es la entrevista, para la recopilación de información mediante una conversación con profesionales docentes de la Carrera de Contaduría Pública de la UMSA y el nivel directivo del mismo, para poder averiguar el punto de vista del plantel docente y director de la carrera. La entrevista es de carácter estructurada para poder obtener la información necesaria y sustentar la hipótesis formulada. La entrevista considera las percepciones de los entrevistados. La entrevista es un método muy importante diseñado para obtener respuestas verbales a situaciones directas entre el entrevistador y el encuestado.

Además "consiste en un dialogo interpersonal entre el entrevistador y el entrevistado, en una relación cara a cara. Es decir, en forma directa" (Carrasco Díaz Sergio, 2005, pag.375)

Recopilación Documental. - Se entiende como "la recopilación de información mediante el análisis documental, recopilando información contenida en documentos relacionados con el problema estudiando" (Carrasco Díaz, Sergio, 2005, pag.375). Se procedió de recabar información de algunas bibliotecas reconocidas como la: Biblioteca Central de la UMSA, la biblioteca de la carrera de Administración y la biblioteca de la

carrera de Contaduría Pública. A demás de revisar la documentación del diseño curricular 2013.

3.6. Instrumentos de Investigación

Los instrumentos de la investigación son el cuestionario de preguntas estructuradas, la guía de observación no participante, la guía de entrevista y las fichas documentales.

> "Un **cuestionario de preguntas** consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir." (Roberto Hernandez Sampieri, Carlos Fernandez Collao, Pilar Baptista Lucio, 2006, pág. 310).

Se aplicó a estudiantes para poder recabar información sobre la percepción de la calidad educativa en la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andres, en base a preguntas abiertas y cerradas.

Las preguntas son establecidas será:

a) Preguntas cerradas
b) Preguntas con escala
c) Preguntas abiertas

Podemos destacar la definición de las preguntas de la escala de Likert:

> "Escalamiento Likert Conjunto de items que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías." (Roberto Hernandez Sampieri, Carlos Fernandez Collao, Pilar Baptista Lucio, 2006, pág. 341)

Esta escala de opciones nos ayudara a poder recabar información más diversa respecto a algunas consultas sobre la calidad educativa.

La **observación** no participante se realizó con base en la **guía de observación** para poder recabar información física sobre variables estipuladas, es otro instrumento necesario para validar objetivos e hipótesis.

El cual fue usado para identificar características de las variables independientes (infraestructura, recursos y organización).

“Una **entrevista estructurada** utiliza un **cuestionario o guion de entrevista**, la cual debe mantener la uniformidad en su contenido para ser estandarizada. No obstante, la entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta.” (Roberto Hernandez Sampieri, Carlos Fernandez Collao, Pilar Baptista Lucio, 2006, pág. 597).

La **guía de entrevista** es de manera personal y oral la cual es aplicada a docentes de amplia experiencia en carrera de Contaduría Pública, así como al director de carrera.

Las fichas documentales ayudaron a recabar información de las bibliotecas y del internet, sobre el tema de la calidad educativa y de las condiciones de calidad que requiere la certificación ISO 9001:2015.

3.7. Validación de Instrumentos

Los instrumentos aplicados para recabar información fueron:

- El cuestionario
- La entrevista
- La observación
- La ficha documental

Los instrumentos fueron validados a través de la opinión de expertos docentes de la carrera de Contaduría Pública, como ser el Docente de la materia de Estadística Msc. Willy Oporto Ordoñez, quien tiene una amplia experiencia en términos de investigaciones cuantitativas y por el tutor de la Maestría el Msc. Ludwing Torrez, también docente del Centro Psicopedagógico y de Investigación en Educación Superior de Estudios.

La validación de los instrumentos se realizó de la siguiente manera:

Cuadro 14: Validación de Instrumentos

Instrumentos	**Proceso de validación**	**Observaciones y recomendaciones**
Cuestionario	Se aplicó el cuestionario (prueba piloto), para poder validar y analizar las preguntas planteadas. El proceso consto en aplicar 15 pruebas a un grupo de estudiantes de la carrera de Administración de la UMSA.	Los estudiantes de la carrera de Administración observaron dos preguntas del cuestionario. • La carencia de una escala para elegir el año de estudio. • El concepto de calidad educativa. Se consideró esas observaciones para poder mejorar en la aplicación muestral. **(ver Anexo VIII)**
Entrevista	Se revisaron las preguntas con en función de las variables existentes.	Se construyó una matriz de variables para cada pregunta. **(ver Anexo IX)**
Observación	Se revisó la Diseño curricular 2013 y se tomó en cuenta los puntos del análisis de infraestructura y medios tecnológicos.	Se realizó una comparación inicial las mallas curriculares 1999 y 2013 de la carrera de Contaduría Pública. (**ver Anexo X**)

Ficha documental	Se revisó la Diseño curricular 2013 y se tomó en cuenta los puntos del perfil profesional, visión y misión de la carrera de Contaduría Pública.	Se analizó la situación actual del perfil profesional, visión y misión de la carrera de Contaduría Pública. (**ver Anexo X**)

Fuente: Elaboración Propia

Para validar el cuestionario que se aplicó a los estudiantes se realizó una escala de valorización de las 10 preguntas que contiene la misma y muestra a continuación:

Cuadro 15: Escala de validación

1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
←								→	**X**

Fuente: Elaboración Propia

Esta escala nos determina el nivel de error que tiene una pregunta a ser realizada, en la presente investigación fue observada el tema de la redacción de la pregunta según se menciona aquí:

> 10.- ¿Qué propuesta de mejora de la calidad educativa tiene? mencione una

Por lo que se procedido a aclarar y presentarla de la siguiente manera:

> 10.- ¿Qué propuesta de mejora en la calidad educativa tiene para la Carrera de Contaduría Pública? (mencione una)

Se consideró esta sugerencia de la prueba piloto para poder mejorar el cuestionario.

En vista a que la prueba piloto…" consiste en administrar el instrumento a personas con características semejantes a las de la muestra objetivo de la investigación" (Roberto

Hernandez Sampieri, Carlos Fernandez Collao, Pilar Baptista Lucio, 2006, pág. 306). En cuanto a los demás instrumentos se procedió a realizar un análisis y comparación inicial, atendiendo la visión del docente de apoyo y tutor que coadyuvan en el tema de la investigación.

Los instrumentos que se aplicaron se presentan en el **Anexo X,** relacionados con las variables de la investigación y las dimensiones de las mismas. A demás de presentar un resumen de los instrumentos utilizados para cada variable.

3.8. Universos, Población y Muestra

3.8.1 Universo

El universo es el total de datos que conforman un estudio, para el tema de las encuestas el universo es:

- Estudiantes: 5.905 (datos del 2016) según datos del registro de Kardex de la Carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés.

Y para la aplicación de instrumentos el universo es:

- Docentes: 57 docentes entre titulares y contratados.

3.8.2 Población

La población es un "conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones." (Roberto Hernandez Sampieri, Carlos Fernandez Collao, Pilar Baptista Lucio, 2006, pág. 239). La carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés cuenta con estudiantes de: Primer año, segundo año, tercer año, cuarto año y quinto año.

La población estudiantil está compuesta por jóvenes y señoritas entre 18 a 28 años de edad aproximadamente, según datos de la unidad de Kardex, los cuales tienen

características muy diversas en cuanto a niveles económicos, culturales, sociales y académicos. En cantidad podemos mencionar la siguiente distribución:

Cuadro 16: Distribución de Estudiantes

Año de Estudio	Cantidad
Primero	1.258
Segundo	1.819
Tercero	1.210
Cuarto	928
Quinto	690
Total	5.905

Fuente: Unidad de Kardex de la carrera de Contaduría Publica

La población docente está compuesta por profesionales entre 35 a 55 años de edad aproximadamente, según datos de la unidad de Kardex, los cuales dentro las características de formación tienen el siguiente detalle:

Cuadro 17: Niveles de Formación Académica de los docentes de la Carrera de Contaduría Pública - 2015

Diplomado	100 %
Maestría	35 %
Doctorado	5 %

Fuente: Unidad de Kardex de la carrera de Contaduría Publica

La investigación contempla a estudiantes de los 5 niveles de estudio, pero considerando criterios para la toma de muestra. A la vez la comunidad docente que son 57 docentes entre titulares y contratados, también fueron seleccionados bajo parámetros establecidos.

3.8.3 Muestra

La "muestra es un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población." (Roberto Hernandez Sampieri, Carlos Fernandez Collao, Pilar Baptista Lucio, 2006, pág. 236). Considerando las características de la población, el método de muestreo que se eligió para la aplicación de la encuesta a los estudiantes es el probabilístico conformada con sujetos voluntarios que cumplen determinados criterios, como ser:

- Ser estudiantes matriculados de la carrera de Contaduría Pública y estar cursando al menos una materia en la presente gestión.
- Estar comprendido entre el primer y quinto año de estudio.

Posterior a identificar nuestra población se procedió a determinar el número muestral a alcanzar para la aplicación de la encuesta.

Se aplicó una determinación muestral probabilística en función a la estratificación por cada uno de los años de estudio. Por lo que se procedió a realizar el siguiente análisis que describo en el cuadro que continuación se presente:

Cuadro 18: Determinación de la muestra

Año de Estudio (A)	**Cantidad (B)**	**Proporción (C)**	**Calculo Proporcional (D)**	**Muestra 1:10 (E)**	**Muestra 1:10 (F)**
Primero	1.258	0,213039	268,00406	26,8004	27
Segundo	1.819	0,308044	560,33209	56,0332	56
Tercero	1.210	0,204911	247,94242	24,7942	25
Cuarto	928	0,157154	145,83979	14,5840	15
Quinto	690	0,116850	80,626587	8,0627	8
Total	5.905	1	1.303	130	130

Fuente: Elaboración Propia

Describo a continuación el análisis realizado para la determinación de la muestra aplicada en cuanto a la aplicación de los cuestionarios.

Años de Estudio (A). - en esta columna describimos los años de estudio de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés. Los cuales van desde el primer año hasta el quinto año.

Cantidad (B). - en esta columna se describe la cantidad de estudiantes matriculadas de la carrera de Contaduría Pública, estos datos fueron proporcionados por el Kardex Académico de la gestión 2016.

Proporción (C). - es esta columna realizamos el cálculo de la proporción en función a la cantidad de estudiantes por año sobre el total de los estudiantes. Ejemplo:

$$\text{Proporción por año} = \frac{1.258 \text{ (Estudiantes de primer año)}}{5.905 \text{ (total de estudiantes)}} = 0{,}213039$$

Este cálculo nos da un factor de proporción en función del total el cual será utilizado para poder realizar una distribución de aplicación en relación al número de estudiantes de cada año.

Calculo Proporcional (D). - en esta columna se multiplica el factor de proporción con el total de estudiantes por año. Ejemplo:

Calculo para el primer año = 0,213039 (factor de cálculo) * 1.258 = 268,00406

Muestra 1:10 (E). - en esta columna se relaciona el cálculo proporcional con el tipo muestral 1:10, es decir por cada 10 estudiantes de la carrera de Contaduría Pública se tomará solo uno, por el tipo de factor proporcional. Ejemplo:

Calculo Proporcional = 268,00406/10 = 26,8004

Muestral 1:10 (F). - El valor anteriormente encontrado se deberá expresar en términos absolutos y no decimales al ser representados por personas. Ejemplo:

Valor Absoluto = 26,8004 = 27

En base a esta distribución la encuesta se aplicó de la siguiente manera:

Cuadro 19: Muestra a aplicar a estudiantes

Año de estudio	**Cantidad de Encuestados**	**Materias de los estudiantes a ser encuestados**	**Paralelos**
Primer Año	27	Contabilidad Básica	A
Segundo Año	56	Contabilidad Intermedia	A
Tercer Año	25	Contabilidad Gubernamental	B
Cuarto Año	15	Auditoría Financiera	B
Quinto Año	8	Auditoria Gubernamental	C
Total	130		

Fuente: Elaboración Propia

Para la muestra estudiantil se seleccionó a estudiantes de cada nivel, en un número de descrito en el cálculo muestral estratificado (divido en grupos establecidos), considerando un paralelo de cada año para aplicar la encuesta, como se explica en el cuadro anterior. Tomando en cuenta la estratificación de años de estudios.

Para la muestra docente, en cuanto a la aplicación de la entrevista, se utilizó criterios de selección de calificación los cuales fueron:

- Docentes con más de 10 años de docencia en la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés.
- Docentes que dicten materias troncales (Contabilidad y Auditoría) en la carrera de Contaduría Pública.
- Docentes que dicten clases en por lo menos dos años de estudio del actual plan de estudios.

Según los datos que proporciono kardex de los 57 docentes solo cumplen este criterio 16 docentes, de los cuales se tomó a 8 docentes.

Lo cual representa el 50% de la población elegida en base a los criterios de exclusión.

3. 9. Tipo de Muestreo

El tipo de muestro que se aplico fue el de tipo probabilístico estratificado, como medio de muestra más adecuado, para el tamaño de la población descrita.

El muestreo probabilístico es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados.

Para la presente investigación se realizó un análisis de dos procesos:

- 1.- Estratificar la cantidad de estudiantes a ser elegidos por año.
- 2.- Realizar un cálculo porcentual en función a la cantidad de estudiantes matriculados por año sobre la cantidad total de estudiantes matriculados.
- 3.- Selección de los paralelos a ser elegidos en base a lo estratificado y el cálculo porcentual.

Se estratifica de la siguiente forma:

Cuadro 20: Cuadro de estratificación para la aplicación de la muestra determinada con anterioridad

Año de estudio	**Cantidad de matriculados**	**Tamaño de muestra**	**Paralelos Existentes en función al año de estudio**	**Paralelo elegido**	**Materia Elegida**
Primer	1.258	27	A,B,C,D,E,F	A	Contabilidad Básica
Segundo	1.819	56	A,B,C,D,E,F,G	A	Contabilidad Intermedia
Tercer	1.210	25	A,B,C,D,E	D	Contabilidad Gubernamental
Cuarto	928	15	A,B,C,D,E	C	Auditoría Financiera
Quinto	690	8	A,B,C,D,E	D	Auditoria Gubernamental
Total	5905	130			

Fuente: Elaboración Propia

Esta es la base para la aplicación de los instrumentos de recolección de información como ser: el cuestionario y las entrevistas a los docentes. Los otros instrumentos fueron aplicados en función de la información que se requiere.

CAPÍTULO IV: APLICACIÓN

4. 1 Resultados y Hallazgos

4.1.1 Presentación de los resultados obtenidos en función de la aplicación de los instrumentos.

A continuación, presento los hallazgos encontrados en la aplicación de los instrumentos utilizados para la recolección de información.

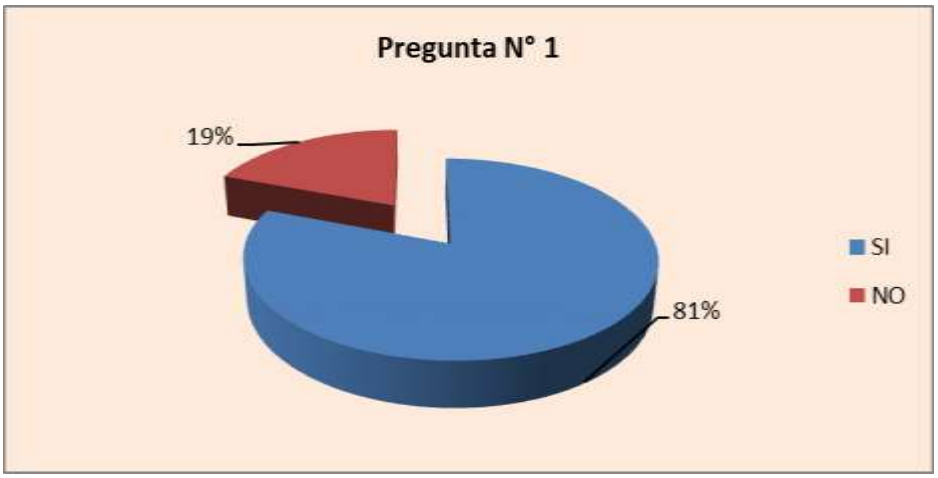
Mencionando que cada uno de los instrumentos aplicados ayudara a poder respaldar la propuesta de investigación, así como fundamentar las recomendaciones y conclusiones a las que se llegaron.

4.1.1.1 Cuestionario

Se presenta un resumen sobre las respuestas encontradas en la aplicación del cuestionario previsto.

Pregunta Nº 1.- ¿Conoce el actual plan de estudios de la Carrera de Contaduría Pública?

Cuadro 21: Resultados de la encuesta - Pregunta N° 1



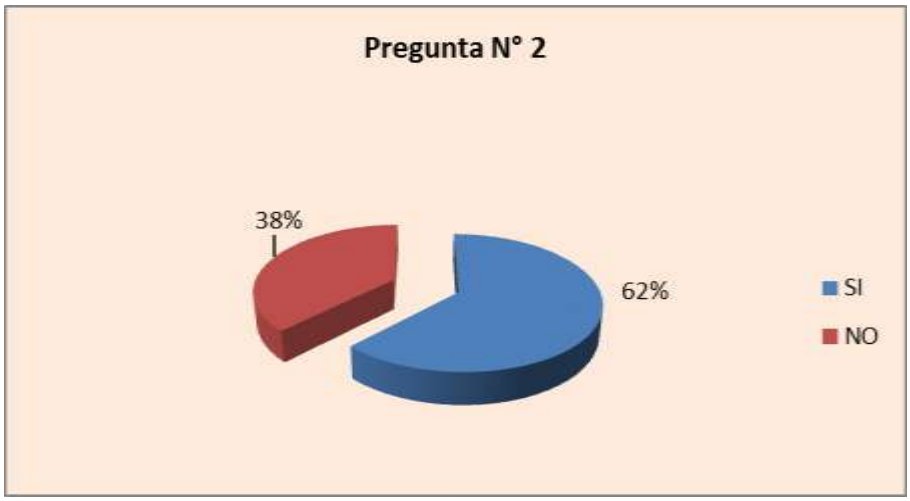
Fuente: Elaboración Propia con los datos recolectados.

Interpretación.- En esta pregunta podemos evidenciar que el 81% de los estudiantes consultados de la carrera de Contaduría Pública, conocen el actual plan de estudios y ese dato es importante para poder analizar los temas de difusión y comunicación de información a los cuales tienen acceso los estudiantes.

A demás tan solo el 19% de los mismos desconocen el actual plan de estudios.

Pregunta Nº 2.- ¿Considera que existe una correcta difusión de información sobre los contenidos mínimos de las materias por parte de los docentes?

Cuadro 22: Resultados de la encuesta - Pregunta N° 2



Fuente: Elaboración Propia con los datos recolectados.

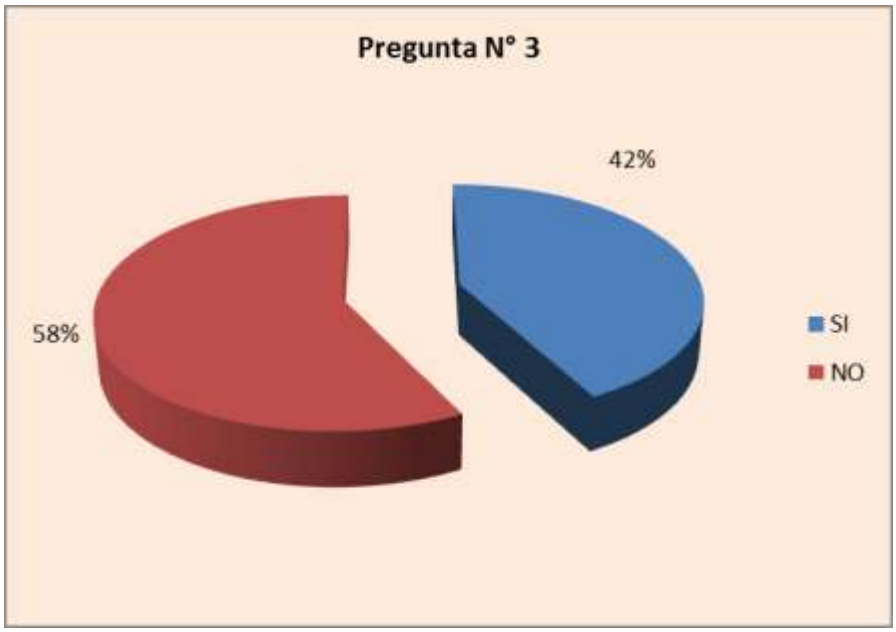
Interpretación. - En esta pregunta podemos evidenciar que el 62% de los estudiantes consultados de la carrera de Contaduría Pública, consideran que existe correcta difusión de información sobre los contenidos mínimos de las materias por parte de los docentes y eso se relaciona y se confirma con la anterior pregunta la cual también se habla sobre la comunicación e información.

A demás tan solo el 38% de los mismos señalan que los docentes no comunican los contenidos mínimos de la materia.

Estos datos obtenidos son base de para la propuesta de investigación.

Pregunta Nº 3.- ¿Considera que la actual infraestructura que tiene la carrera de Contaduría Pública es adecuada para el proceso de enseñanza?

Cuadro 23: Resultados de la encuesta - Pregunta N° 3



Fuente: Elaboración Propia con los datos recolectados.

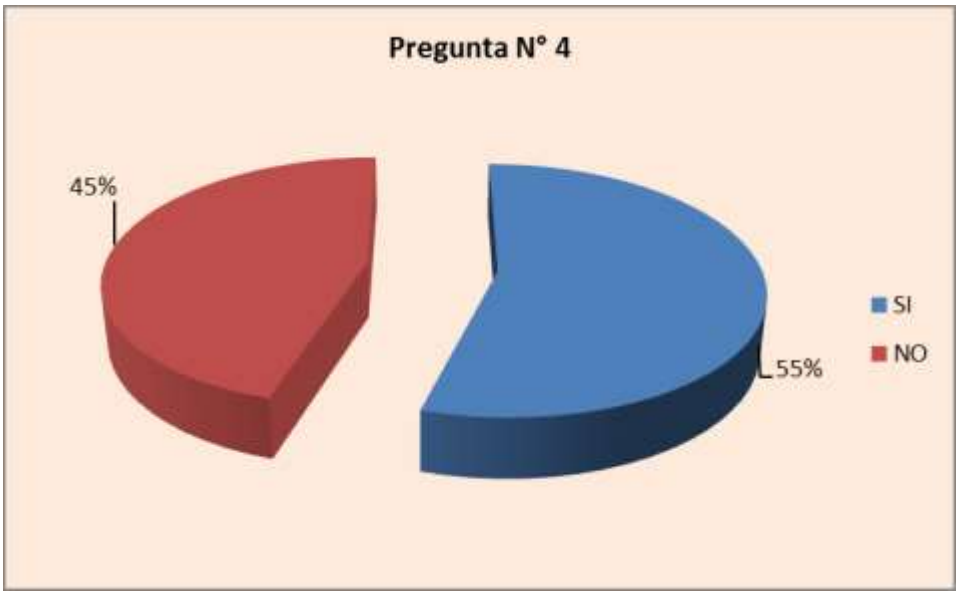
Interpretación. - En esta pregunta podemos evidenciar que el 42% de los estudiantes consultados de la carrera de Contaduría Pública, consideran que la actual infraestructura que dispone la carrera es adecuada para la enseñanza. En cambio, el 58% de los consultados, señala que la infraestructura no es la adecuada para la enseñanza, dentro de la carrera de Contaduría Pública.

Este es un punto que se debe corroborar con los demás instrumentos de recolección de información.

Estos datos obtenidos son base de para la propuesta de investigación.

Pregunta Nº 4.- ¿Son utilizados los sistemas tecnológicos (data show, ecram y presentación digital) en el proceso de enseñanza en la carrera de Contaduría Pública?

Cuadro 24: Resultados de la encuesta - Pregunta N° 4



Fuente: Elaboración Propia con los datos recolectados.

Interpretación. - En esta pregunta podemos evidenciar que el 55% de los estudiantes consultados de la carrera de Contaduría Pública, consideran que se utilizan sistemas tecnológicos (data show, ecram y presentación digital) para el proceso de enseñanza.

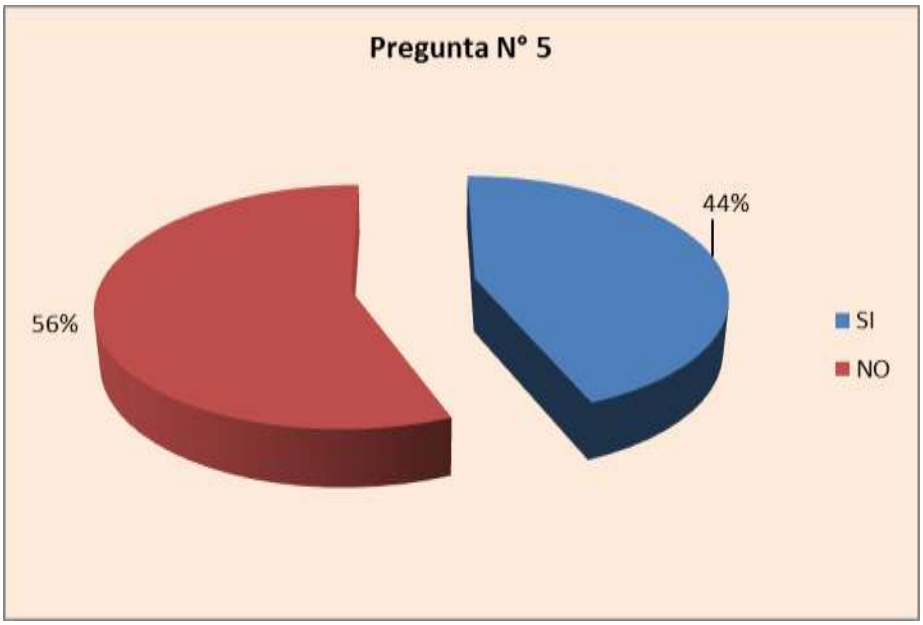
En cambio, el 45% de los consultados, mencionan lo contrario. Este dato nos proporciona información sobre la utilización de los recursos tecnológicos en la enseñanza.

Estos datos obtenidos son base para la propuesta de investigación, la cual se expondrá más adelante.

Hoy en día la realidad académica en la educación superior, debe de incursionar en la era de la tecnología. Por lo que la Universidad Mayor de San Andrés y en particular la carrera de Contaduría Pública, deben gestionar mejoras en temas tecnológicos.

Pregunta Nº 5.- ¿Conoce el actual perfil profesional que tiene la carrera de Contaduría Pública para los estudiantes?

Cuadro 25: Resultados de la encuesta - Pregunta N° 5



Fuente: Elaboración Propia con los datos recolectados.

Interpretación. - En esta pregunta podemos evidenciar que el 44% de los estudiantes consultados de la carrera de Contaduría Pública, conocen el actual perfil profesional con el que se realizan los contenidos temáticos de la carrera.

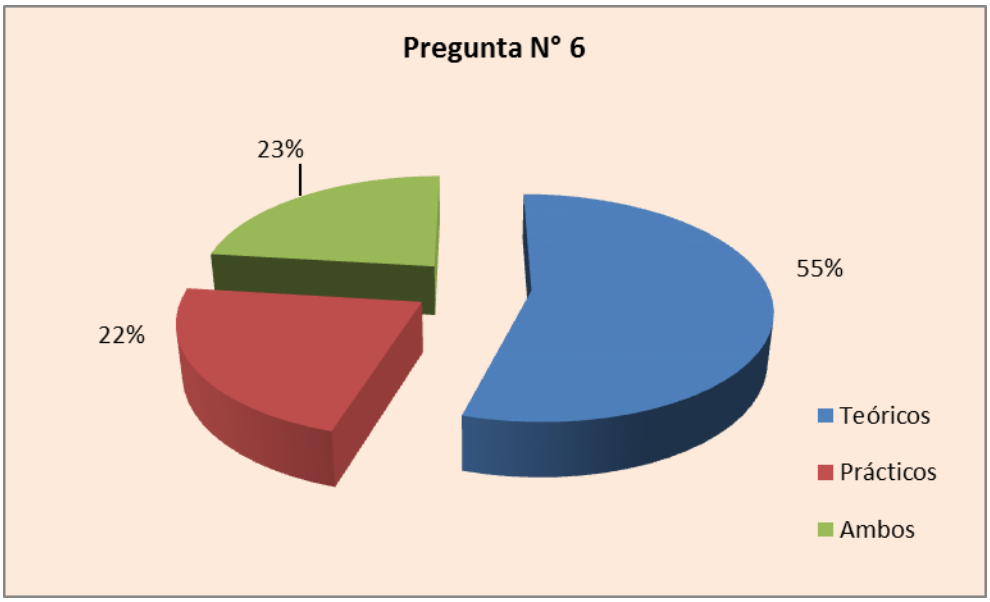
En cambio, el 56% de los consultados, mencionan lo contrario, que no conocen cual es el perfil profesional, lo que también se podrá corroborar con la información recaudada con los otros instrumentos.

El perfil profesional debe responder a la realidad que la sociedad profesional precisa y necesita, con este enfoque se construyen las líneas de aprendizaje de los profesionales de las diversas áreas.

Pregunta Nº 6.- ¿De las materias que ha cursado hasta ahora en la carrera de Contaduría Pública considera que existe mayor énfasis en contenidos?

a) Teóricos b) Prácticos c) Ambos

Cuadro 26: Resultados de la encuesta - Pregunta N° 6



Fuente: Elaboración Propia con los datos recolectados.

Interpretación. - Esta pregunta contiene una escala de valor, donde se puede evidenciar que el 55% de los estudiantes consultados de la carrera de Contaduría Pública, considera que existe mayor énfasis en contenidos teóricos, en el proceso de enseñanza de los docentes.

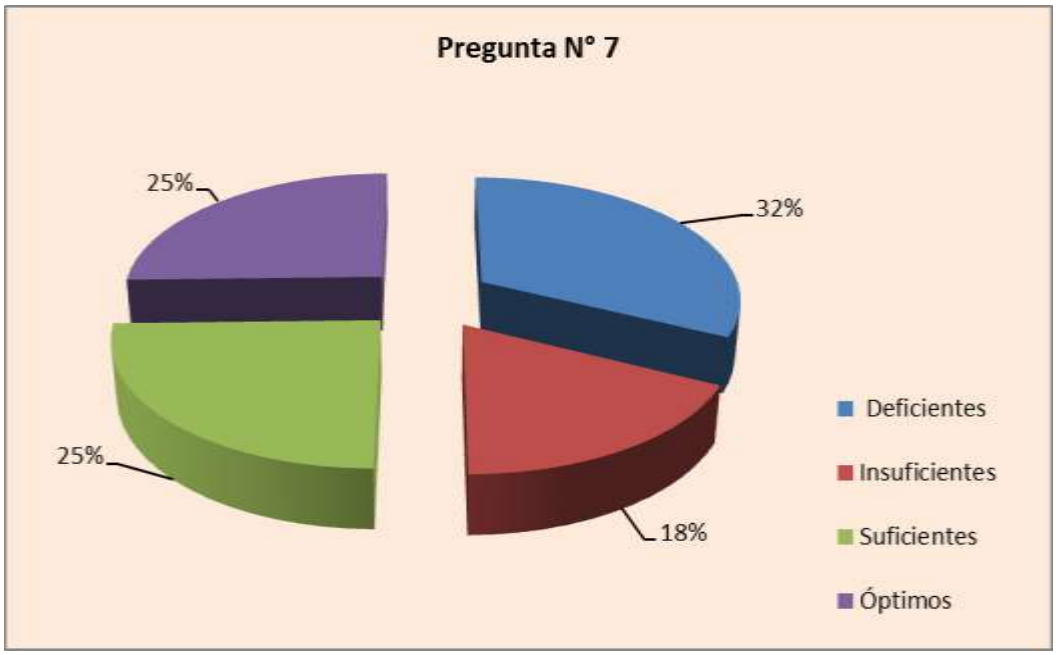
En cambio, el 22% de los consultados, mencionan que existe mayor énfasis en los contenidos prácticos, que los docentes vierten en sus cátedras.

Y por último el 23% de los consultados que existe un equilibrio entre los contenidos teóricos y prácticos en la enseñanza.

Pregunta Nº 7.- Considera que los contenidos mínimos de las materias troncales de Contabilidad y Auditoría son:

a) Deficientes b) Insuficientes c) Suficientes d) Óptimos

Cuadro 27: Resultados de la encuesta - Pregunta N° 7



Fuente: Elaboración Propia con los datos recolectados.

Interpretación. - La información recolectada en función del cuestionario indica que el 32% de los estudiantes consultados, considera que los contenidos mínimos de las materias troncales son deficientes.

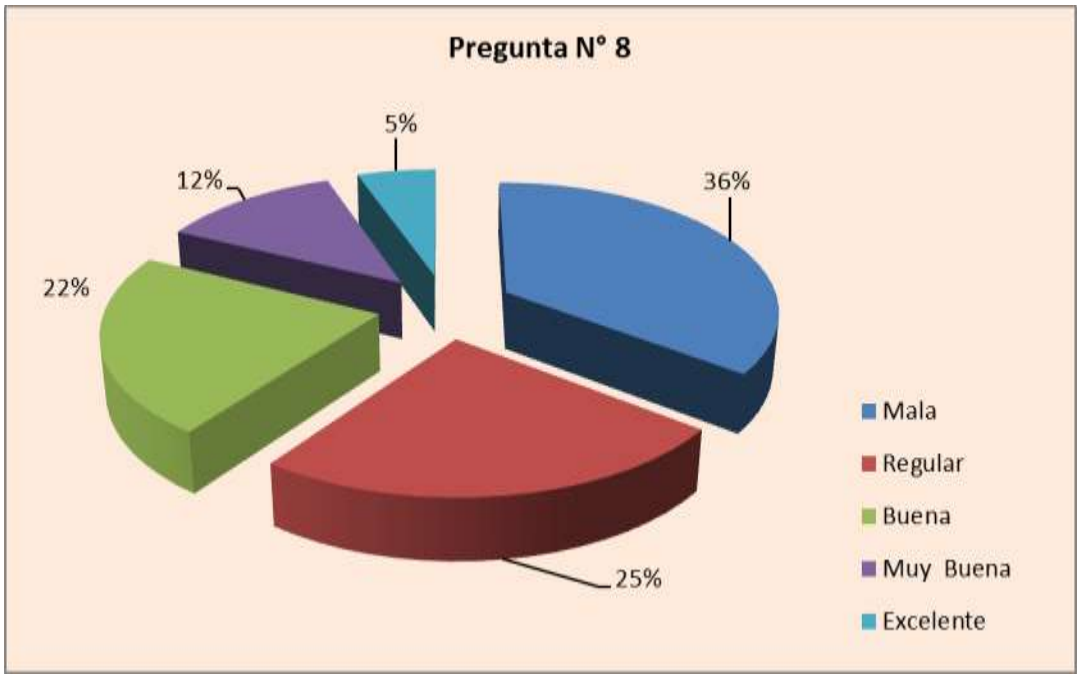
En cambio, el 25% de los consultados, mencionan que los contenidos mínimos de las materias troncales están entre insuficientes y suficientes.

Y por último el 18% de los consultados mencionan que los contenidos de las materias troncales son óptimos.

Pregunta Nº 8.- ¿Cómo califica la gestión académica y administrativa de la actual dirección de la Carrera de Contaduría Pública?

a) Mala b) Regular c) Buena d) Muy Buena e) Excelente

Cuadro 28: Resultados de la encuesta - Pregunta N° 8



Fuente: Elaboración Propia con los datos recolectados.

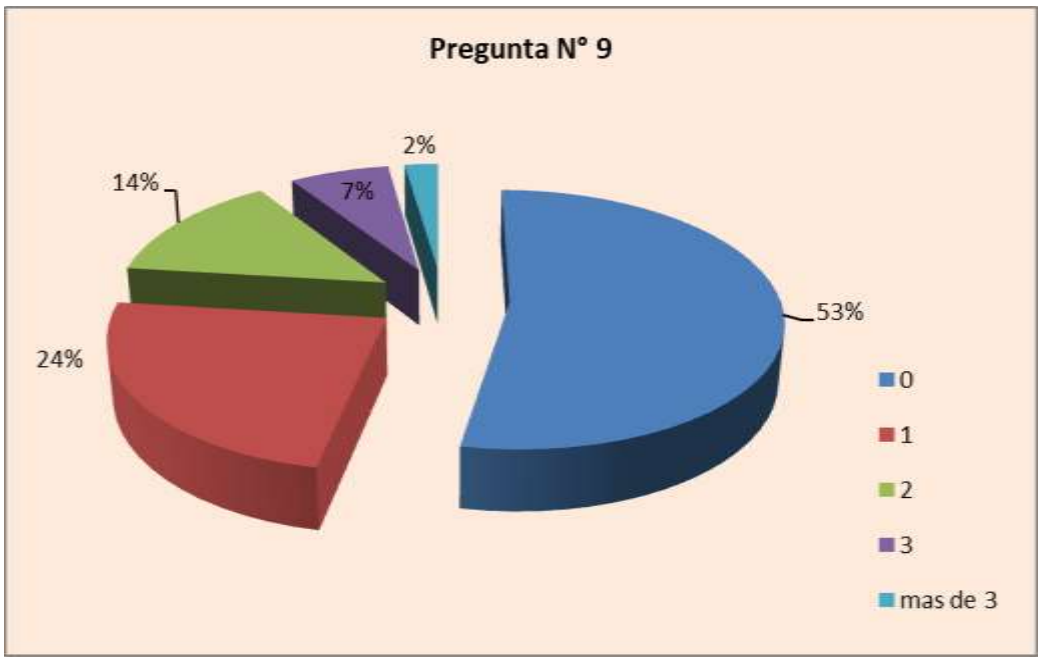
Interpretación. - El 36% de los estudiantes consultados de la carrera de Contaduría Pública, considera que la actual dirección de la carrera es Mala, en cuanto a la gestión académica y administrativa. En cambio, el 25% de los consultados, mencionan que la actual dirección de la carrera es Regular en cuanto a la gestión académica y administrativa.

Además, el 22% de los mismos la catalogan como Buena, el 12% opinan que es muy buena la actual dirección de la carrera. Y por último el 5% de los consultados mencionan que la dirección actual de la carrera es Excelente, en cuanto a la gestión académica y administrativa.

Pregunta Nº 9.- ¿Cuántas visitas a instituciones públicas y privadas usted ha realizado hasta ahora, las cuales fueron organizadas por docentes de la carrera de Contaduría Pública?

a) 0 b) 1 c) 2 d) 3 e) más de 3

Cuadro 29: Resultados de la encuesta - Pregunta N° 9

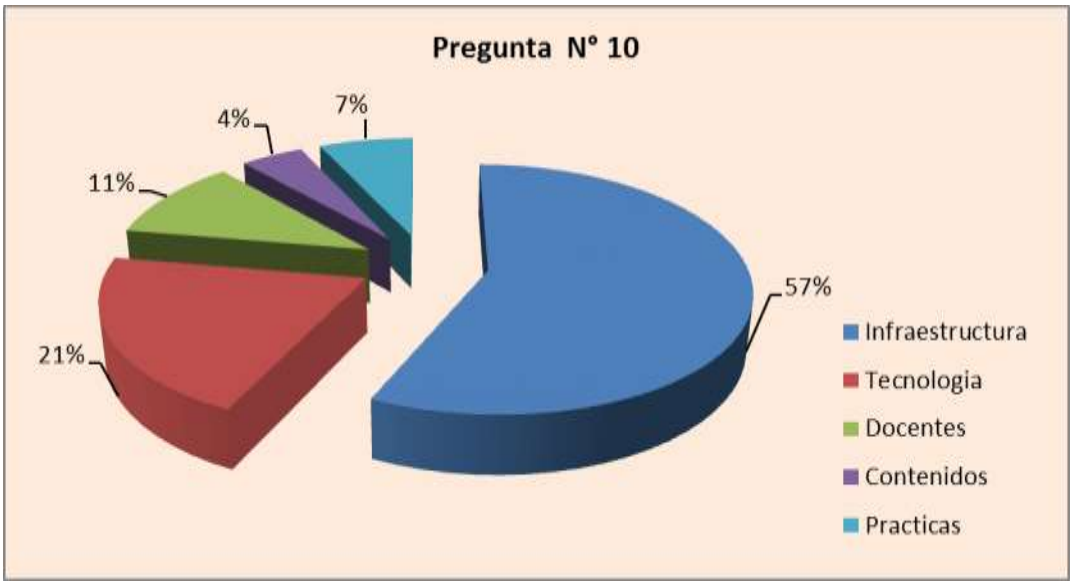


Fuente: Elaboración Propia con los datos recolectados.

Interpretación. - El 53% de los estudiantes consultados de la carrera de Contaduría Pública, mencionan que no han realizado visitas a instituciones públicas o privadas organizadas por los docentes de la carrera. En la misma pregunta el 24% los mismos mencionan que solo fueron en una oportunidad, el 14% que fueron en dos ocasiones, el 7% en tres ocasiones y por último el 2% de los encuestados mencionan que fueron en más de 3 ocasiones a una visita a instituciones públicas o privadas organizadas por el docente.

Pregunta Nº 10.- ¿Qué propuesta de mejora en la calidad educativa tiene para la Carrera de Contaduría Pública? (mencione una)

Cuadro 30: Resultados de la encuesta - Pregunta N° 10



Fuente: Elaboración Propia con los datos recolectados.

Interpretación. - Esta pregunta al ser de carácter abierta, tiene la finalidad de poder recabar información en los estudiantes sobre alternativas de mejora de la calidad educativa en la carrera de Contaduría Pública de la UMSA, es por esta razón que se tuvo que agrupar los criterios descritos más encontrados en grupos o respuestas similares y estas fueron las siguientes:

- El 57% de los estudiantes consultados considera que la carrera de Contaduría Pública debe mejorar la infraestructura que tiene actualmente. Señalando como problemas la sobresaturación en aulas pequeñas y la calidad de los asientos en las mismas.
- El 21% de los estudiantes consultados considera que la carrera de Contaduría Pública debe mejorar la tecnología existente. Mencionaron que se debe adquirir

pizarras inteligentes para las aulas, además de uso de sistemas contables en un mejor centro de cómputo.

- El 11% de los estudiantes consultados considera que la carrera de Contaduría Pública debe mejorar la calidad de enseñanza de los docentes. Señalaron que se debe realizar una mejora evaluación docente y realizar cursos de actualización para los mismos.
- El 4% de los estudiantes consultados considera que la carrera de Contaduría Pública debe mejorar los contenidos de las materias del actual pensum. Se debe mejorar y adicionar materias de índole tributario y de auditoría integral.
- El 7% de los estudiantes consultados considera que la carrera de Contaduría Pública debe implementar prácticas pre-profesionales, las cuales deberían adicionarse como una materia en los últimos años.

Estas percepciones fueron recogidas para poder ayudar a fundamentar la teoría que se planteara al final sobre las condiciones que debe mejorar la carrera de Contaduría Pública para la certificación ISO.

En el **Anexo XI** se presenta los resultados alcanzados en función a la cantidad y al porcentaje de las preguntas realizadas en el cuestionario.

Además, presento un cuadro de frecuencias sobre las respuestas emitidas por los estudiantes de la carrera de Contaduría Pública.

Se presenta primeramente la descripción de las siglas utilizadas:

SIGLA	DESCRIPCION
(fi)	Frecuencia Absoluta
(Fi)	Frecuencia Acumulada
(hi)	Frecuencia Relativa
(Hi)	Frecuencia Relativa Acumulada

Se presenta las frecuencias de las respuestas:

Pregunta	Respuesta	(fi)	(Fi)	(hi)	(Hi)	Observación
1	SI	105	105	0,81	0,81	De los 130 estudiantes consultados, 105 estudiantes opinan que SI y 25 estudiantes opinaron que NO.
	NO	25	130	0,19	1,00	
	TOTAL	130		1		
Pregunta	**Respuesta**	**(fi)**	**(Fi)**	**(hi)**	**(Hi)**	**Observación**
2	SI	81	81	0,62	0,62	De los 130 estudiantes consultados, 81 estudiantes opinan que SI y 49 estudiantes opinaron que NO.
	NO	49	130	0,38	1,00	
	TOTAL	130		1		
Pregunta	**Respuesta**	**(fi)**	**(Fi)**	**(hi)**	**(Hi)**	**Observación**
3	SI	55	55	0,42	0,42	De los 130 estudiantes consultados, 55 estudiantes opinan que SI y 75 estudiantes opinaron que NO.
	NO	75	130	0,58	1,00	
	TOTAL	130		1		
Pregunta	**Respuesta**	**(fi)**	**(Fi)**	**(hi)**	**(Hi)**	**Observación**
4	SI	71	71	0,55	0,55	De los 130 estudiantes consultados, 71 estudiantes opinan que SI y 59 estudiantes opinaron que NO.
	NO	59	130	0,45	1,00	
	TOTAL	130		1		
Pregunta	**Respuesta**	**(fi)**	**(Fi)**	**(hi)**	**(Hi)**	**Observación**
5	SI	57	57	0,44	0,44	De los 130 estudiantes consultados, 57 estudiantes opinan SI y 73 estudiantes opinaron que NO.
	NO	73	130	0,56	1,00	
	TOTAL	130		1		
Pregunta	**Respuesta**	**(fi)**	**(Fi)**	**(hi)**	**(Hi)**	**Observación**
6	TEORICOS	71	71	0,55	0,55	De los 130 estudiantes consultados, 71 estudiantes opinan que se priorizan contenidos teóricos, 29 estudiantes opinan que se priorizan contenidos prácticos y 30 estudiantes opinaron que ambos.
	PRACTICOS	29	100	0,22	0,77	
	AMBOS	30	130	0,23	1,00	
	TOTAL	130		1		

Pregunta	Respuesta	(fi)	(Fi)	(hi)	(Hi)	Observación
7	**DECIENTES**	42	42	0,32	0,32	De los 130 estudiantes consultados, 42 estudiantes opinan que se tienen contenidos deficientes, 23 estudiantes opinan que se tienen contenidos insuficientes, 32 estudiantes opinan que se tienen contenidos suficientes y 33 estudiantes opinaron que se tienen contenidos obtenidos.
	INSUFICIENTES	23	65	0,18	0,50	
	SUFICIENTES	32	97	0,25	0,75	
	OPTIMOS	33	130	0,25	1,00	
	TOTAL	130		1		

Pregunta	Respuesta	(fi)	(Fi)	(hi)	(Hi)	Observación
8	**MALA**	46	46	0,35	0,35	De los 130 estudiantes consultados, 46 estudiantes opinan que la gestión de la dirección es mala, 32 estudiantes opinan que es regular, 29 estudiantes opinan que es buena, 16 estudiantes opinan que es muy buena y 7 estudiantes opinaron que es muy buena.
	REGULAR	32	78	0,25	0,60	
	BUENA	29	107	0,22	0,82	
	MUY BUENA	16	123	0,12	0,95	
	EXCELENTE	7	130	0,05	1,00	
	TOTAL	130		1		

Pregunta	Respuesta	(fi)	(Fi)	(hi)	(Hi)	Observación
9	**0**	69	69	0,53	0,53	De los 130 estudiantes consultados, 69 estudiantes mencionan que nunca fueron a una visita académica a una institución pública o privada organizada por el docente, 31 estudiantes
	1	31	100	0,24	0,77	
	2	18	118	0,14	0,91	
	3	9	127	0,07	0,98	

	MAS DE 3	3	130	0,02	1,00	mencionaron que fueron en una oportunidad, 18 estudiantes mencionaron que fueron en dos oportunidades, 9 estudiantes mencionaron que fueron en tres oportunidades y 3 estudiantes mencionaron que fueron en más de tres oportunidades.
	TOTAL	130		1		
Pregunta	**Respuesta**	**(fi)**	**(Fi)**	**(hi)**	**(Hi)**	**Observación**
10	**INFRAESTRUCTU-RA**	74	74	0,57	0,57	De los 130 estudiantes consultados, 74 estudiantes mencionan debe mejorarse la infraestructura, 27 estudiantes mencionaron que debe mejorarse la tecnología, 14 estudiantes mencionaron que debe mejorarse la calidad de los docentes en la enseñanza, 6 estudiantes mencionaron que debe mejorarse los contenidos de las materias y 9 estudiantes mencionaron que deben mejorarse en cuanto a la implementación de prácticas pre profesionales.
	TECNOLOGIA	27	101	0,21	0,78	
	DOCENTES	14	115	0,11	0,88	
	CONTENIDOS	6	121	0,05	0,93	
	PRACTICAS	9	130	0,07	1,00	
	TOTAL	130		1		

Estos datos relacionados a la frecuencias de la respuestas será utilices para realizar la valoración en la etapa de la propuesta.

4.1.1.2 Entrevista Docente

Otro instrumento aplicado fue la entrevista docente la cual fue estructurada, considerando las variables de la hipótesis, así como las dimensiones de aplicación. Se presentan los datos obtenidos y las características de los mismos.

La totalidad de las entrevistas realizadas con sus respectivas respuestas se encuentran en el **Anexo XII**.

Los Docentes encuestados fueron:

1. Mgs. Willy Ordonez Oporto
2. Lic. Rene Mejía
3. Lic. Ramiro Mendoza Caceres
4. Msc. Carlos Gonzales Alanes
5. Mgs. Erwin Zapana
6. Mgs. Teddy Catalan
7. Lic. Juan Perez Vargas
8. Lic. Ariel Burgoa

Los cuales respondieron a las preguntas planteadas en el cuestionario de preguntas. A continuación, se presentan cada una de las preguntas, además de un resumen de cada respuesta, para luego realizar una interpretación de los resultados.

Pregunta 1.- ¿La actual infraestructura de la carrera de Contaduría Pública es adecuada para el proceso de enseñanza? ¿Por qué?

Resumen de los resultados alcanzados:

Cuadro 31: Resultados de la entrevista – Pregunta 1

Nº	**Resumen de las respuestas**	**Interpretación**
1	No es adecuada para la cantidad de alumnos…	Los docentes coinciden en que las aulas
2	La infraestructura con la que cuenta la carrera no	

	esta tan mal… pero el problema de fondo es la cantidad de estudiantes con los que trabajamos…	principalmente las que se encuentran en los predios de la Universidad Central (conocidos como pabellones) no son acordes a un proceso de enseñanza aprendizaje que se requiere. Estas opiniones ayudaran a fundamentar la propuesta y las conclusiones alcanzadas.
3	La infraestructura ha mejorado…	
4	No responde a las necesidades reales de la educación mundial.	
5	Es deplorable en cuanto a los pabellones que tenemos en los predios de la Universidad Central…	
6	Tanto las aulas como los pasillos y las pizarras con las que los docentes tenemos que trabajar no ayudan a una buena enseñanza…..	
7	Es deplorable ver pabellones con muchas deficiencias…	
8	Las aulas son deplorables…	

Fuente: elaboración propia en relación a los datos recolectados

Estos datos nos proporcionar información a ser comparada con el resto de instrumentos.

Pregunta 2.- ¿Actualmente en su función docente utiliza TIC para el proceso de enseñanza y cuáles son?

Se presente el siguiente resumen:

Cuadro 32: Resultados de la entrevista – Pregunta 2

Nº	Resumen de las respuestas	Interpretación
1	Lo que se tiene a disposición se utiliza…	Los docentes mencionan que solamente utilizan como medio estándar el data show y sus presentaciones como medio de enseñanza a través de TICs.
2	Se utilizan las diapositivas para realizar una aplicación teórica de la materia…	
3	Si, utilizo el data show…..., y además uso la sala de computación…	
4	Solo utilizo el data en exposiciones magistrales…	
5	…...en el caso de la materia de Contabilidad Intermedia utilizo en todas mis clases el data show…	
6	No tenemos herramientas pertinentes para hacer uso de la enseñanza TIC…	
7	No tenemos una proyectora acorde…..	
8	Utilizo el centro de cómputo…	

Fuente: elaboración propia en relación a los datos recolectados

Los medios tecnológicos son esenciales para realizar un mejor proceso de enseñanza.

Pregunta 3.- ¿Considera que existen los medios tecnológicos necesarios para el desarrollo de la enseñanza de su materia?

Cuadro 33: Resultados de la entrevista – Pregunta 3

Nº	Resumen de las respuestas	Interpretación
1	No existen los medios tecnológicos necesarios para mi materia…	Los docentes entrevistados mencionan que no existen los medios tecnológicos necesarios para realizar una educación basada en TICs.
2	Se debe mejorar los procesos de enseñanza a partir de una reflexión entre autoridades, docentes y estudiantes…	
3	Sí, pero me agradaría tener un computador en las aulas… y que los estudiantes tengan tabletas.	
4	…Requeriría una pizarra digitalizada capaz de poder gestionar presentación en tiempo real.	
5	No tenemos pizarras electrónicas, ni computadoras personales, ni salas audiovisuales o centros de cómputo con conexión óptima de internet…	
6	Desde de todo aspecto claro que no. No tenemos lo necesario…	
7	Para nada no tenemos herramientas necesarias…	
8	No existe la disponibilidad de una computadora por alumno...	

Fuente: elaboración propia en relación a los datos recolectados

Pregunta 4.- ¿Según su percepción el actual perfil profesional que tiene la carrera de Contaduría Pública de la UMSA, responde a la necesidad del mercado laboral?

Cuadro 34: Resultados de la entrevista – Pregunta 4

Nº	Resumen de las respuestas	Interpretación
1	El perfil profesional con un enfoque comercial y público ha mejorado…	Los docentes mencionan en su mayoría que el perfil profesional si responde a la realidad económica y laboral que tienen actualmente los auditores o contadores públicos.
2	Si es actual tanto la misión, visión y los objetivos institucionales…	
3	Responde a la realidad económica y financiera de las empresas bolivianas…	
4	El perfil lo crearon con una visión muy contable…	
5	Por tanto si responde a las exigencias de las convocatorias públicas y privadas...	
6	…La actualidad laboral precisa profesionales con área de especialización financiera,..	
7	….se abarcamos mucho pero sin un norte.	
8	La misión, visión y el perfil que tenemos, está de acuerdo a la realidad y necesidades del mercado laboral…	

Fuente: elaboración propia en relación a los datos recolectados

El perfil profesional es una descripción sobre la perspectiva de estudio que se tiene.

Pregunta 5.- ¿Los contenidos mínimos de la materia que usted dicta, responde a la realidad profesional actual de los contadores públicos?

Cuadro 35: Resultados de la entrevista – Pregunta 5

Nº	Resumen de las respuestas	Interpretación
1	…Son pertinentes estos contenidos.	Los docentes mencionan en su mayoría que los contenidos mínimos, están acordes a las necesidades de la enseñanza contable, pero se deben realizan ajustes periódicos para mantenerlos actualizados.
2	…Sí, porque realizo una actualización de los contenidos cada inicio de gestión.	
3	Sí, se trabajó mucho en los contenidos prácticos para tener una versión de practicidad en las materias contables y de auditoria…	
4	…Siempre cambiamos las versiones de la norma contable.	
5	Cada principio de gestión ajusto los temas y los voy actualizando para que podemos responder a las exigencias del entorno…	
6	…Existen materias que no responden a las necesidades nacionales y que en su contenido no profundizan temas técnicos normativos…	
7	Sí.	
8	…Los contenidos teóricos son buenos, pero las horas prácticas son el problema…	

Fuente: elaboración propia en relación a los datos recolectados

Pregunta 6.- ¿Qué factores resalta de la presente gestión académica del director de carrera y que aspectos debe mejorar a futuro en bien de la calidad educativa?

Cuadro 36: Resultados de la entrevista – Pregunta 6

Nº	Resumen de las respuestas	Interpretación
1	..Rescato el tema del cambio de la malla curricular, la acreditación alcanzada que actualmente tenemos. Se debe mejorar los periodos académicos	Los docentes mencionan que la actual gestión académica que realiza el director de la carrera de Contaduría Pública, es considerada entre buena y regular, pero dan su aprobación. Sobre todo por el tema de la acreditación y consideran que se debe mejorar la infraestructura actual, contenidos mínimos, evaluación docente y malla curricular.
2	… valoro el tema de la gestión académica…… Se debe mejorar temas pertinencia docente y de horarios de materias.	
3	Apoya a la formulación de proceso de gestión, en las actividades sociales y culturales. …Debe mejorar el nivel asesoramiento en las comisiones de carrera…	
4	Su amplia visión en el tema de contenidos y su disposición a escuchar a los estudiantes…	
5	…de manera general es una buena gestión con renovación y cambio.	
6	… la acreditación en la gestión 2015… mejorar la pertinencia de esa acreditación con un proceso continuo de evaluación docente y revisión de las mallas curriculares.	

7	… tener una comunicación directa… ve su predisposición a poder ayudar.	
8	Lo que mejoro con el actual director fue: la malla curricular,…, etc. Lo que falta es mejorar los procesos de evaluación estándar como otras universidades.	

Fuente: elaboración propia en relación a los datos recolectados

La gestión administrativa y académica de la actual carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés, según la percepción de los docentes, es considerada como buena, por la mayoría de los entrevistados, tomando en cuenta temas académicos alcanzados en esta gestión como ser:

- Nuevo Diseño Curricular
- Acreditación de la Carrera.

Pero se debe rescatar los criterios de mejora que se señala en la pregunta, se mencionó que se debe mejorar en temas de:

- Infraestructura
- Contenidos de materia
- Sistema de evaluación docente
- Asignación de cátedras
- Recursos tecnológicos de enseñanza
- Horas académicas de las materias

Pregunta 7.- ¿Cómo evalúa la actual malla curricular de la carrera de Contaduría Pública?

Cuadro 37: Resultados de la entrevista – Pregunta 7

Nº	Resumen de las respuestas	Interpretación
1	…Responde a las necesidades del mercado profesional.	Los docentes mencionan que la malla curricular que se tiene es buena y responde a las necesidades del mercado, dando énfasis al tema de la realidad laboral.
2	…Está mucho mejor que varias universidad privadas.	
3	...Como buena y pragmática.	
4	La malla de la carrera está bien trabajada en el tema contable, pero no el tema de la auditoria,..	
5	La malla académica se encuentra acorde a los proceso de enseñanza de la Universidad Boliviana…	
6	Responde a las necesidades básicas de los profesionales contable..	
7	La actual malla es práctica y ya no teórica…	
8	Buena, la malla curricular está acorde a la necesidad de los contenidos mínimos…	

Fuente: elaboración propia en relación a los datos recolectados

La malla curricular nos permite considerar la estructura general de las materias a cursar, así como la dependencia de cada una en función de los años de estudio que se encuentran distribuidos a lo largo de la carrera profesional educativa.

Pregunta 8.- ¿Qué alternativas de mejora de la calidad educativa sugiere a futuro, para la Carrera de Contaduría Pública?

Cuadro 38: Resultados de la entrevista – Pregunta 8

<table>
<tr><th>Nº</th><th>Resumen de las respuestas</th><th>Interpretación</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Mayor coordinación con los docentes y poder generar mayor investigación...</td><td rowspan="7">Los docentes opinan que existen varias alternativas para incrementar la calidad educativa dentro de las cuales esta:
• La infraestructura
• Incrementar las horas académicas
• Mejorar los contenidos mínimos
• Mejor evaluación docente.
Estas respuestas son analizadas en relación a las variables que se presentan en los siguientes acápites de la investigación.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>…Bueno sugiero el tema de las pizarras, el centro de cómputo y además de algún ajuste a la malla curricular, aaaa y los horarios esos serian mis propuestas.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>…Que las condiciones de horario sean revisadas y la creación de algunos nuevos paralelos.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Me gustaría que los colegas docentes puedan ser capacitados en normas internacionales como las NIA y las NIC…</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Se debe realizar un mejor proceso de titularización de docentes…</td></tr>
<tr><td>6</td><td>**…** es atender a los contenidos mínimos…</td></tr>
<tr><td>7</td><td>…Se debe solicitar mayor apoyo económico para la compra de materiales y arreglo de aulas y pabellones…</td></tr>
</table>

8	Sugiero incremento en las horas académicas de las materias prácticas…	

Fuente: elaboración propia en relación a los datos recolectados

4.1.1.3 Entrevista a Director de la Carrera

Presento a continuación los resultados e interpretación de la entrevista al director actual de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés, para lo cual adjuntamos los datos completos de la misma en el **ANEXO XII**, en este acápite se señalará los puntos más importantes considerados de las respuestas vertidas.

Director de la carrera: Dr. Luis Aparicio Delgado PH.D.

Pregunta 1.- ¿Considera que deben existir mejoras en los ambientes físicos de la carrera y cuales serían esas mejoras?

- *"Debemos ir en la constante mejora e innovación, se plantea realizar la construcción de nuevos predios…"*

Interpretación. - el actual director de carrera menciona que deben de mejorarse los predios universitarios de la carrera de Contaduría Pública, principalmente los pabellones con los que se cuenta. Para esto se planea realizar una nueva infraestructura.

Pregunta 2.- ¿Qué medios tecnológicos se ha ido implementando en los procesos de enseñanza después del Diseño curricular 2013?

- *"…se recibieron sugerencia en cuanto a la instalación de pizarras electrónicas, pero que estas sean realizadas de manera paulatina y además que puedan ser utilizadas en aulas especializadas"*

Interpretación. - el director menciona que todavía no se ha incursionado en la implementación de nuevos procesos tecnológicos para la enseñanza, se rescata la sugerencia de pizarras electrónicas.

Pregunta 3.- ¿Existe sistemas de información fluidos y accesibles dentro de la Carrera de Contaduría Pública, los cuales informan sobre temas como ser: reglamentos, comunicados, malla curricular y contenidos de materia?

- *"… se difundieron de manera masiva informaciones sobre temas académicos…Se colocaron más paneles de comunicación… la malla curricular y los contenidos de la materia, se instruyó a cada docente realizar la presentación de los mismos a inicio de la gestión en cada una de sus materias."*

Interpretación. - el director informo que si existen los medios de comunicación necesarios y tanto a estudiantes, docentes y administrativos tienen acceso a estos. Además, que los contenidos mínimos deben ser compartidos y presentados a los estudiantes por los docentes de las materias, en cada inicio de gestión.

Pregunta 4.- ¿Considera que los procesos de selección de docentes interinos y titulares son adecuados y por qué?

- *"Los procesos de selección docente para cargo de docentes internos se realizan de acuerdo a la normativa vigente de la Universidad Boliviana… El tema de evaluación docente para docentes titulares, se realiza tomando en cuenta la participación de los estudiantes y de la comisión académica."*

Interpretación. - el director menciono que la selección de docentes interinos se realizó de acuerdo a la normativa vigente, además que la evaluación de los docentes titulares se realiza de acuerdo a los reglamentos que dictamina la Universidad Boliviana.

Pregunta 5.- ¿Qué avances se tuvo luego del Diseño Curricular 2013 en la carrera de Contaduría Pública de la UMSA, en los aspectos de infraestructura, tecnología, recursos y gestión administrativa?

- *"En tema de infraestructura se realizaron mejoras en los ambientes que se tenían a esa fecha… que actualmente ya tiene ascensor y cámaras de seguridad."*

- *"La tecnología es usada en temas de enseñanza con la instalación de un data y ecram por aula, ... uso de los sistemas de inscripción informáticos, además del uso de la evaluación digital a los docentes a través de las páginas web existentes."*
- *"... son usados en temas de infraestructura principalmente, pero se compran y asignan mayores materiales a los administrativos y docentes, como ser marcados u hojas membretadas, servicios de telefonía y otro."*
- *"La gestión administrativa ha mejorado en temas de servicios ofrecidos, principalmente en temas de titulación, exámenes de grado, exámenes de contador general, PETAG, evaluaciones docentes y de auxiliares de docencia. Es decir, los procesos administrativos para selección, contratación, defensa y exámenes son más cortos y transparentes."*

Interpretación. - la infraestructura debe ser mejorada en base a la remodelación y creación de nuevos ambientes. La tecnología se mejorará a través de la dotación de pizarras electrónicas y proyectoras de mayor resolución. Los recursos que se perciben y se asignan deben ser correctamente aprovechados en el proceso de enseñanza. En el tema de organización administrativa el director menciono que los procesos administrativos han mejorado principalmente en temas de tiempo y oportunidad, lo cual es un gran avance.

Pregunta 6.- ¿Considera que la actual malla curricular responde a la necesidad del mercado profesional actual? Porque

- *"... la malla curricular responde a las necesidades del mercado profesional, es más esta malla curricular se está usando en otras universidades privadas, ya que responde a una visión global entre auditoria, tributación, administración y gestión."*

Interpretación. - el director de la carrera menciona que la malla curricular actual está correctamente formulada y estructurada, la cual es tomada como referencia para otras universidades.

Pregunta 7.- ¿Qué mejoras deben incursionarse en la carrera de Contaduría Pública para poder alcanzar mejor calidad educativa desde su perspectiva de autoridad Universitaria?

- *"El tema de creación de nuevos paralelos."*
- *"Construcción de nuevos predios en los ambientes de la central."*
- *"Incursión en procesos de especialización y menciones del estudiante de contaduría pública."*
- *"contenidos actuales y mejor pertinencia de los mismos"*

Interpretación. - El actual director de la carrera menciona 3 aspectos que se debería mejorar a futuro para que la carrera de Contaduría Pública de la UMSA, pueda tener una mayor calidad educativa.

Las cuales son la creación de paralelos nuevos, para aliviar el tema de la saturación de alumnado. Además, sobre todo considera como primordial el tema de la construcción de nuevos predios para los estudiantes y el proceso de especialización en los últimos años del plan de estudio actual.

4.1.1.4 Observación

En el proceso de recolección de la información en la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés, se procedió a realizar un recorrido de las diferentes áreas de enseñanza.

Se tomó como medio de inicio del recorrido de carácter observatorio, lo que se señala en el diseño curricular 2013, por lo que se toman estos datos.

Infraestructura y equipamiento

Aula. - primero realizamos una inspección de las aulas según el dato del siguiente cuadro que se encuentra en el actual diseño curricular. Para lo cual se tomaron en cuenta las características actuales de las aulas y su estado.

Cuadro 39: Distribución de Aulas según el Diseño Curricular 2013

CUADRO No 1 AULAS – EDIFICIO NAVA MORALES Ubicación: Av. Montes esquina Av. Pando					
No	**DENOMINACIÓN**	**PISO**	**USO**	**SUPERFICIE**	**CAPACIDAD**
1	Aula Multipropósito	2do.	Exclusivo	71 m2	70 Estudiantes
2	Aula 1	4to.	Exclusivo	48 m2	40 Estudiantes
3	Aula 2	4to.	Exclusivo	70 m2	60 Estudiantes
4	Aula 3	4to.	Exclusivo	70 m2	60 Estudiantes
5	Aula 4	4to.	Exclusivo	102 m2	90 Estudiantes
6	Aula 5	4to.	Exclusivo	60 m2	50 Estudiantes
7	Aula 6	4to.	Exclusivo	50 m2	50 Estudiantes
8	Aula 7	4to.	Exclusivo	88 m2	80 Estudiantes
9	Aula 8	4to.	Exclusivo	84 m2	75 Estudiantes

CUADRO No 2 AULAS – EDIFICIO MONOBLOCK CENTRAL Ubicación: Av. Villazón					
No	**DENOMINACIÓN**	**PISO**	**USO**	**SUPERFICIE**	**CAPACIDAD**
1	Aula Pabellón A	Planta Baja	Compartido	340 m2.	320 Estudiantes
2	Aula Pabellón B	Planta Baja	Compartido	330 m2	320 Estudiantes
3	Aula Pabellón C	Planta Baja	Compartido	310 m2	280 Estudiantes
4	Aula Pabellón D	Planta Baja	Compartido	310 m2	280 Estudiantes
5	Aula Pabellón E	Planta Baja	Compartido	207 m2	170 Estudiantes

Fuente: Diseño Curricular 2013 Carrera de Contaduría Pública UMSA

Para poder recabar información de carácter observable se procedió a realizar una visita al aula multipropósito y dos aulas del edificio que se encuentra en el edificio Nava Morales que se encuentra en la av. Montes. Además de realizaron observaciones en dos pabellones y otros ambientes que se detallan a continuación.

Pero cabe mencionar que se tuvo una limitante en la recolección de esta información, cuando se quiso realizar una recolección fotográfica de las aulas los encargados del cuidado del lugar señalaron que no están autorizados para permiten que se proceda a

tomar fotografías, pese a la solicitud enviada al director de carrera sobre la recolección de información necesitada **(ver Anexo XIII)**. Por lo que solo observe y anote en la ficha física de observación las características de las aulas y el estado de las mismas. Se muestra a continuación la ficha de observación realizada:

Ficha de Observación

Fecha: 1 de diciembre del 2016

Lugar: Edificio Nava Morales, Av. Montes.

Código	**Objeto de Observación:**	**Características del Objeto**	**Estado del objeto**
O-1	Aulas 5 y 6	Las aulas tienen varios pupitres los cuales no permiten un correcto movimiento dentro del aula, carecen de un sistema de ventilación adecuada. Tienen data show, ecram y conexión a red por cable. Existe buena iluminación y ventas amplias.	Los pupitres algunos son muy incomodos y las paredes algunas están marcas. Las ventanas requieren limpieza y las cortinas algunas están rotas.
O-2	Pabellón A y C	Los pabellones son estructuras grandes y espaciosas, las cuales tienen mucha historia, tienen asientos largos de madera, existen dos pizarras largas,	Las paredes han sido pitadas, pero el piso de madera del pabellón C tiene una grieta que puede ser un gran peligro. Los asientos no

		las proyectoras son empotradas, existe conexión a internet por cable.	son cómodos y en días soleados se produce mucho calor en estos ambientes.
O-3	Laboratorio de Computación.	Existen dos salas de computación: 1.- Edificio Nava Morales. - tiene una buena cantidad de máquinas que según la observación y la consultan son utilizadas por varios estudiantes y algunos docentes. 2.- Edificio Antiguo-UMSA.- se tiene pocas computadoras y el lugar no es acorde para la enseñanza porque el ambiente fue acondicionado.	El estado de los objetos observados es: 1.- Edificio Nava Morales. - las paredes están pintadas y tiene buena iluminación tal vez lo que falta es mayor ventilación. 2.- Edificio Antiguo-UMSA.- es un cuarto acondicionado no tiene una correcta iluminación ni ventilación.
O-4	Sala de telecomunica-ciones y conferencias	El auditorio que se encuentra en el Edificio Nava Morales, es amplio y nuevo, con sillas cómodas y personales. Cuenta con conexión a internet por cable, además tienen una	El auditorio fue recientemente inaugurado, cuenta con buenos niveles de calidad en cuanto a paredes, pizarra, ecram y sillas.

		buena iluminación por las ventanas que permiten el ingreso de luz solar.	
O-5	Ambientes para dirección y áreas administrativas .	Los ambientes administrativos de edificio central donde funciona Kardex y Dirección de Carrera son pequeños y el día de la observación se pudo evidenciar que falta disposición de lugares de depósito de documentación.	El lugar ha sido mejorado en la última gestión en cuanto a pintado de paredes y cambio de sillas y escritorios, según lo señalados por los administrativos.
O-6	Áreas para bibliotecas, hemerotecas y otros	La biblioteca central de la carrera, cuenta con una sala amplia de estudio, además de contar con buscadores digitales de libros y tesis.	El lugar fue recientemente inaugurado y se encuentra en perfecta condiciones tanto en paredes, sillas y medios tecnológicos de consulta.

La recolección de información se realizó en fecha del 11 al 17 de noviembre del 2016. Se presentan algunas fotográficas obtenidas en el **Anexo XIV.**

Interpretación

(O-1) Aulas. - De la cantidad de aulas que se señalan en el diseño curricular, se pudo evidenciar que las 8 aulas funcionan, cada una tiene una estructura similar la describimos a continuación:

- Aulas de piso de cerámica
- Paredes pintadas con color crema o blanco
- Pupitres múltiples
- Cortinas de color claro en las ventanas
- Ventiladores por aula
- Pizarras acrílicas
- Iluminación con focos largos

De las aulas señaladas en el diseño curricular se pudo visitar 2, en las cuales se pudo percibir que existe una sobresaturación de pupitres, los cuales son para dos o tres personas y no así individuales. Esto en base a las aulas visitadas.

Fotografía 1: Aula 5

Fuente: Observación realizada

(O-2) Aulas Pabellones. - Los 5 pabellones que tiene la carrera de Contaduría Pública, tiene características propias para este tipo de infraestructuras, se mencionan a continuación algunas características:

- Piso de madera antiguos en los pabellones C y D
- Piso de cemento en los pabellones A, B, y E.
- Techos desgastados.

- Asientos largos y deteriorados.
- Asientos de madera.
- Pizarras acrílicas.
- Paredes de ladrillo pintadas.

Luego de nuestra visita a los pabellones A y C de la carrera de Contaduría Pública, se pudo corroborar las características señaladas anteriormente.

Fotografía 2: Pabellón C

Fuente: Observación realizada

Fotografía 3: Pabellón C

Fuente: Observación realizada

(O-3) Laboratorio de computación. - Se presenta los siguientes datos según el diseño curricular 2013 de la carrera de Contaduría Pública.

Cuadro 40: Datos de los Laboratorios de computación

CUADRO No 3 CENTRO DE CÓMPUTO – EDIFICIO NAVA MORALES Ubicación: Av. Montes esquina Av. Pando					
No	**DENOMINACIÓN**	**PISO**	**USO**	**SUPERFICIE**	**CAPACIDAD**
1	Sala de Computación	4to.	Exclusivo	61 m2	70 Estudiantes
2	Sala de servidores	4to.	Exclusivo	12 m2	N/A
3	Oficina Encargado	4to.	Exclusivo	12 m2	N/A
N/A = No aplicable					

CUADRO No 4 CENTRO DE COMPUTO – EDIFICIO MONOBLOCK CENTRAL Ubicación: Av. Villazón					
No	**DENOMINACIÓN**	**PISO**	**USO**	**SUPERFICIE**	**CAPACIDAD**
1	Sala de Computación	Planta Baja	Exclusivo	50 m2	36 Estudiantes
2	Oficina Jefatura	Mezzanine	Exclusivo	12 m2	N/A
3	Oficina Curso de Verano	Mezzanine	Exclusivo	14 m2	N/A
4	Oficina Mantenimiento	Mezzanine	Exclusivo	13 m2	N/A
5	Sala de Espera	Mezzanine	Exclusivo	10 m2	N/A
N/A = No aplicable					

Fuente: Diseño Curricular 2013 Carrera de Contaduría Pública UMSA

Los centros de cómputos de la carrera de Contaduría Pública cuentan con equipos de computación en su mayoría de tipo Core Duo de tercera generación, que se encuentran en pleno funcionamiento, pero que no son los adecuados para la utilización de paquetes contables y estadísticos, según lo que nos mencionó el encargado de estos centros de computación, el Lic. Ricardo Mejía.

Dentro de los centros de computación se tiene una pizarra acrílica, para la enseñanza de los docentes, pero el ambiente en el centro de computación del Edificio Monoblock Central es muy pequeño y con poca iluminación. Además, para la cantidad de estudiantes que están matriculados, el número de equipos de computación son insuficientes, viendo que existe un promedio de 85 alumnos por materia.

En el caso del ambiente del Edificio Nava Morales, se puedo evidenciar que es un lugar es más amplio y con mayor iluminación natural.

Fotografía 4: Sala de Computación Monoblock Central

Fuente: Observación realizada

(O-4) Sala de telecomunicaciones y conferencias. - El auditorio que tiene la carrera es amplio y cómodo con respecto a su entorno, tiene asientos personales y corredizos amplios.

Cuadro 41: Datos de Auditorio

CUADRO No 5 AUDITORIO – EDIFICIO NAVA MORALES Ubicación: Av. Montes esquina Av. Pando					
No	**DENOMINACIÓN**	**PISO**	**USO**	**SUPERFICIE**	**CAPACIDAD**
1	Auditorio	2do.	Exclusivo	247 m2	220 Estudiantes

Fuente: Diseño Curricular 2013 Carrera de Contaduría Pública UMSA

Dentro de nuestra inspección, no se me permitió sacar fotografías al lugar, pero si poder entrar y ver las instalaciones. Y según los datos del diseño curricular existe la capacidad mencionada que es de 220 estudiantes.

O-5 Ambientes para dirección y áreas administrativas. - Las salas adminsitrativas que tiene la carrera se encuentran en el Piso 3 del edificio de la Monoblock, son pequeñas pero con buena distribucion de lugares.

Cuadro 42: Disposición de salas Administrativas

CUADRO No 6 OFICINAS – EDIFICIO MONOBLOCK CENTRAL Ubicación: Av. Villazón					
No	**DENOMINACIÓN**	**PISO**	**USO**	**SUPERFICIE**	**CAPACIDAD**
1	Oficina Dirección	3ro.	Exclusivo	21 m2	1 Funcionario
2	Sala Honorable Consejo	3ro.	Exclusivo	15 m2	10 Consejeros
3	Oficina Secretaria	3ro.	Exclusivo	29 m2	4 Funcionarios
4	Jefatura Kardex	3ro.	Exclusivo	16 m2	1 Funcionario
5	Oficina Kardex	3ro.	Exclusivo	17 m2	2 Funcionarios

Fuente: Diseño Curricular 2013 Carrera de Contaduría Pública UMSA

Dentro de nuestra inspección, no se me permitió sacar fotografías al lugar, pero si poder entrar y ver las instalaciones.

O-6 Áreas para bibliotecas, hemerotecas y otros. - Las salas de bibliotecas son amplias, aunque en función a la cantidad de alumnado se debe acondicionar el lugar con mayores muebles personales.

Cuadro 43: Salas de Biblioteca

CUADRO No 9 BIBLIOTECA – EDIFICIO NAVA MORALES Ubicación: Av. Montes esquina Av. Pando					
No	**DENOMINACIÓN**	**PISO**	**USO**	**SUPERFICIE**	**CAPACIDAD**
1	Sala de Lectura	1ro.	Exclusivo	51 m2	90 Estudiantes
2	Depósito de Libros	1ro.	Exclusivo	51 m2	N/A
3	Oficina de Jefatura	1ro.	Exclusivo	10 m2	N/A
4	Oficina de Bibliotecarios	1ro.	Exclusivo	15 m2	N/A
N/A = No aplicable					

Fuente: Diseño Curricular 2013 Carrera de Contaduría Pública UMSA

Al realizar la observación se evidencio que la biblioteca central es un ambiente amplio con buena distribución de lugares y con materiales acordes para este tipo de salas. A continuación, presento algunas fotografías del lugar:

Fotografía 5: Biblioteca – Edificio Nava Morales

Fuente: Observación realizada

Fotografía 6: Biblioteca – Edificio Nava Morales

Fuente: Observación realizada

Fotografía 7: Biblioteca – Edificio Nava Morales

Fuente: Observación realizada

Fotografía 8: Biblioteca – Edificio Nava Morales

Fuente: Observación realizada

Luego de realizar esta observación sobre los ambientes de la biblioteca del Edificio Nava Morales, se pudo llegar a corroboran la existencia de los ambientes señalados en el diseño curricular 2013 de la carrera de Contaduría Pública.

(T- 1) Mobiliario, equipamiento y materiales. - En base a la observación realizada presentamos una revisión de los materiales existentes en las aulas. La observación se realizó en las aulas y pabellones a los cuales se pudo tener acceso, para poder revisar lo que menciona el diseño curricular 2013. Las aulas observadas fueron el aula 5 y 6 del edificio Nava Morales y los pabellones A y C.

Aulas

Cuadro 44: Recursos materiales de las aulas y pabellones

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Edificio Nava Morales Piso 4								
Aula No 1	2	2	1	52	104	1	1	1
Aula No 2	2	2	1	48	96	2	1	1
Aula No 3	2	2	1	67	134	3	1	1
Aula No 4	1	1	1	45	90	2	1	1
Aula No 5	1	1		40	80	2	1	1
Aula No 6	2	2	1	75	150	1	1	1
Aula No 7	2	2	1	75	150	1	1	1
Aula No 8	2	2	1	60	120	1	2	1
Edificio Nava Morales Piso 1								
Aula Multipropósito	2	1	52	52	52	1	1	1
Auditorio	0	1	2	220	220	2	4	3
Sala de Lectura (Biblioteca)	0	0	0	90	90	0	0	1
Depósito de Libros (Biblioteca)	0	0	0	0	0	0	0	1
Edificio Monoblock Central								
Pab A	4	1	1	591	591	0	0	0
Pab B	4	1	1	579	579	0	0	0
Pab C	4	1	1	248	248	0	0	0
Pab D	4	1	1	248	248	0	0	0
Pab E	2	1	1	196	196	0	0	0
1 Aulas **2** Pizarras **3** Tarimas **4** Atriles **5** Pupitres **6** Capacidad **7** Extractores de aire **8** Ventiladores **9** Cámaras de seguridad								

Fuente: Diseño Curricular 2013 Carrera de Contaduría Pública UMSA

Se pudo evidenciar que, si existe los materiales descritos en el diseño curricular, pero no se verifico el tema del funcionamiento, por temas de permiso.

4.1.1.5 Revisión Documental

Se consideró el tema de los planes de Estudios de la gestión 1999 y 2013.

(C-1) Planes de Estudio:

A continuación, se presenta los datos de los planes de estudio de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés.

Se marcarán con el color amarillo aquellos materiales que cambiaron y con celeste las que incrementaron en el nuevo plan 2013, para luego realizar la interpretación de los mismos.

Cuadro 45: Revisión de los planes de Estudios 1999 y 2013

PLAN 1999			**PLAN 2013**		
PRIMER AÑO					
SIGLA	**NOMBRE**	**PERIODO**	**SIGLA**	**NOMBRE**	**PERIODO**
CPA-101	CONTABILIDAD BÁSICA	ANUAL	**CPA-101**	CONTABILIDAD BÁSICA	ANUAL
MAT-101	ANÁLISIS MATEMÁTICO I	ANUAL	**ADM-101**	ADMINISTRACIÓN GENERAL	ANUAL
ADM-101	ADMINISTRACIÓN GENERAL	ANUAL	**DER-101**	DERECHO COMERCIAL Y CORPORATIVO	PRIMER SEMESTRE
ECO-101	INTRODUCCIÓN A LA ECONOMÍA	ANUAL	**DER-102**	DERECHO LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL	SEGUNDO SEMESTRE
MTI-101	MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	ANUAL	**ECO-101**	MICROECONOMÍA	ANUAL
SOC-101	SOCIOLOGÍA GENERAL	ANUAL	**MAT-101**	CALCULO	ANUAL
DER-101	INTRODUCCIÓN AL DERECHO Y DERECHO COMERCIAL	ANUAL	**MAT-102**	MATEMÁTICA FINANCIERA	ANUAL
			MTE-101	MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE
SEGUNDO AÑO					
SIGLA	**NOMBRE**	**PERIODO**	**SIGLA**	**NOMBRE**	**PERIODO**
CPA-201	CONTABILIDAD INTERMEDIA	ANUAL	**CPA-201**	CONTABILIDAD INTERMEDIA	ANUAL
CPA-202	CONTABILIDAD DE SOCIEDADES	ANUAL	**CPA-202**	CONTABILIDAD DE SOCIEDADES	ANUAL

MAT-201	ANÁLISIS MATEMÁTICO II	ANUAL	**ADM-201**	ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS GERENCIALES	ANUAL
MAT-202	MATEMÁTICAS FINANCIERAS Y ACTUARIALES	ANUAL	**DER-201**	DERECHO TRIBUTARIO Y LEGISLACIÓN ADUANERA	ANUAL
ADM-201	ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS GERENCIALES	ANUAL	**ECO-201**	MACROECONOMÍA	ANUAL
ECO-201	MICROECONOMÍA	ANUAL	**MAT-201**	ALGEBRA PROGRAMACIÓN LINEAL	ANUAL
DER-201	LEGISLACIÓN TRIBUTARIA	ANUAL			
DER-202	LEGISLACIÓN LABORAL	ANUAL			
TERCER AÑO					
SIGLA	**NOMBRE**	**PERIODO**	**SIGLA**	**NOMBRE**	**PERIODO**
CPA-301	CONTABILIDAD SUPERIOR	ANUAL	**CPA-301**	CONTABILIDAD INTERNACIONAL	ANUAL
CPA-302	CONTABILIDAD DE COSTOS	ANUAL	**CPA-302**	CONTABILIDAD DE COSTOS Y GESTIÓN	ANUAL
CPA-303	CONTABILIDAD BANCARIA	ANUAL	**CPA-303**	CONTABILIDAD DE BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS	ANUAL
CPA-304	CONTABILIDAD DE SEGUROS	ANUAL	**CPA-304**	CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO GUBERNAMENTAL	ANUAL
MAT-301	ESTADÍSTICA	ANUAL	**CPA-305**	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE
ADM-301	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	ANUAL	**ADM-301**	DESARROLLO ORGANIZACIÓN Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIÓN	ANUAL
ECO-301	MACROECONOMÍA	ANUAL	**ECO-301**	PREPARACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS	ANUAL
			MAT-301	ESTADÍSTICA	ANUAL
			MAT-302	MATEMÁTICA ACTUARIALES	PRIMER SEMESTRE
CUARTO AÑO					
SIGLA	**NOMBRE**	**PERIODO**	**SIGLA**	**NOMBRE**	**PERIODO**
CPA-401	CONTABILIDAD MINERA Y PETROLERA	ANUAL	**CPA-401**	CONTABILIDAD MINERA Y PETROLERA	ANUAL
CPA-402	CONTABILIDAD AGRÍCOLA Y GANADERA	ANUAL	**CPA-402**	CONTABILIDAD AGRÍCOLA Y GANADERA	ANUAL
CPA-403	CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL Y PRESUPUESTOS	ANUAL	**CPA-403**	CONTABILIDAD DE SEGURO PRIVADO Y SEGURO SOCIAL	ANUAL
CPA-404	AUDITORIA FINANCIERA	ANUAL	**CPA-404**	SISTEMA DE CONTABILIDAD AUTOMATIZADOS	ANUAL
CPA-406	DISEÑO DE SISTEMAS CONTABLES	ANUAL	**CPA-405**	DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE CONTABILIDAD	ANUAL
MAT-401	TEORÍA COMPUTACIONAL	ANUAL	**CPA-406**	FINANZAS Y FINANZAS CORPORATIVAS	ANUAL
ECO-401	PREPARACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS	ANUAL	**CPA-407**	AUDITORIA FINANCIERA	ANUAL
			CPA-408	AUDITORIA INTERNA, CONTROL INTERNO Y GESTION DE RIESGOS	ANUAL
QUINTO AÑO					

SIGLA	NOMBRE	PERIODO	SIGLA	NOMBRE	PERIODO
CPA-501	AUDITORIA OPERATIVA	ANUAL	**CPA-501**	AUDITORIA OPERATIVA	ANUAL
CPA-502	GABINETE DE AUDITORIA FINANCIERA	ANUAL	**CPA-502**	GABINETE DE AUDITORIA FINANCIERA	ANUAL
CPA-503	GABINETE DE AUDITORIA TRIBUTARIA	ANUAL	**CPA-503**	GABINETE DE AUDITORIA TRIBUTARIA	ANUAL
CPA-504	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA (ANÁLISIS DE ESTADOS FINANCIEROS)	ANUAL	**CPA-504**	GABINETE DE AUDITORIA GUBERNAMENTAL	ANUAL
CPA-505	GABINETE DE AUDITORIA GUBERNAMENTAL	ANUAL	**CPA-505**	GABINETE DE AUDITORIA DE SISTEMAS	ANUAL
CPA-506	GABINETE DE AUDITORIA DE SISTEMAS	ANUAL	**CPA-506**	GABINETE DE AUDITORIA AMBIENTAL	ANUAL
CPA-507	ÉTICA PROFESIONAL	ANUAL	**CPA-507**	GABINETE DE AUDITORIA DE PROYECTOS	PRIMER SEMESTRE
STG-508	SEMINARIO DE TESIS DE GRADO	ANUAL	**CPA-508**	GABINETE DE AUDITORIA FORENSE	SEGUNDO SEMESTRE
			CPA-509	GABINETE DE AUDITORIA DE ENTIDADES FINANCIERAS	SEGUNDO SEMESTRE
			CPA-510	ÉTICA PROFESIONAL	PRIMER SEMESTRE
			CPA-511	SEMINARIO DE GRADO	SEGUNDO SEMESTRE

Fuente: Diseño Curricular 1999 y 2013

Interpretación: después de realizar esta revisión documental sobre los planes de estudio se puedo evidenciar que existe un cambio sustancial en cuanto a las materias, en cada uno de los años de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés.

Se menciona algunos hallazgos y cambios notorios, que son analizados a continuación:

Primer Año

- Materias Nuevas: Derecho Laboral y Seguridad Social; Calculo
- Materias Ajustadas al nuevo Plan: Derecho Comercial y Corporativo (Actualizada); Microeconomía (Materia antes de segundo año) y Matemática Financiera (Materia antes de segundo año).
- Materias suprimidas: Análisis Matemático I, Introducción a la Economía y Sociología General.

Las materias nuevas que se establecieron en el nuevo plan de estudios 2013 responden de mejor manera a las necesidades de conocimientos necesarios que requieren los estudiantes para poder conocer temas como presupuestos y costeos, que son conceptos necesarios para aprender materias de segundo año.

Se suprimieron materias complementarias que no respondían a la realidad del actual perfil profesional del contador público, como son Análisis Matemático I, Introducción a la Economía y Sociología General, en las cuales los contenidos mínimos eran muy generales y eso no contribuían a la mejorar el avance de conocimientos de los estudiantes.

Segundo Año

- Materias Nuevas: Derecho Tributario y Legislación Aduanera; Algebra Programación Lineal
- Materias Ajustadas al nuevo Plan: Macroeconomía (Materia antes de tercer año).

En el plan de estudios actual del segundo año de la carrera de Contaduría Pública se produjeron cambios en el tema de adición de dos materias para poder dar mayor comprensión en temas de legislación y análisis lineal, los cuales son importantes para poder comprender mejor las materias de tercer año. Se ajustó al nuevo plan la materia de Macroeconomía porque la materia que antecede a la misma que es Microeconomía se llevó a primer año.

Tercer Año

- Materias Nuevas: Sistemas de Información; Matemática Actuariales.
- Materias Ajustadas al nuevo Plan: Preparación y Evaluación de Proyectos (Materia antes de cuarto año).

En el plan de estudios actual para el tercer se adiciono las materias de Sistemas de información y Matemática Actuariales, las cuales no existía en el plan de estudios de la gestión 1999. Además, se ajustó la materia de Preparación y Evaluación de Proyectos que anteriormente se encontraba en el cuarto año.

Cuarto Año

- Materias Nuevas: Sistema de Contabilidad Automatizados; Finanzas y Finanzas Corporativas; Auditoria Interna, Control Interno y Gestión de Riesgos.
- Materias Ajustadas al nuevo Plan: Contabilidad de Seguro Privado y Seguro Social (Materia antes de tercer año).
- Materias suprimidas: Diseño de Sistemas Contables; Teoría Computacional.

En el plan de estudios actual para el cuarto año se adicionaron varias materias nuevas como Sistema de Contabilidad Automatizados; Finanzas y Finanzas Corporativas; Auditoria Interna, Control Interno y Gestión de Riesgos, las cuales responden a las nuevas necesidades de conocimiento que precisan tener los nuevos profesionales en el área contable financiera.

Se suprimieron las materias de Diseño de Sistemas Contables y Teoría Computacional, en vista a que se debieron cambiar los contenidos de las materias mencionadas, ya que quedaron obsoletos algunos temas.

Quinto Año

- Materias Nuevas: Gabinete de Auditoria Ambiental; Gabinete de Auditoria de Proyectos; Gabinete de Auditoria Forense; Gabinete de Auditoria de Entidades Financieras.

En el plan de estudios actual para el quinto año de la carrera de Contaduría Pública, se adicionaron varias materias de auditoria, las cuales responden a la actual diversidad en la aplicación de la auditoria. Las nuevas tendencias económicas requieren de un examen de auditoria propio y con características particulares, en vista de esas necesidades se adicionaron estas materias. Se precisa una auditoria en tema de medio ambiente, para determinar los impactos causados en la naturaleza por las empresas, una auditoria en tema de proyectos, porque es necesario revisar los procedimientos de inversión y desarrollo de proyectos de innovación. Una auditoria forense que pueda abordar temas actuales de indicios de corrupción y poder corroborar información de la misma. Y por

último una auditoria a entidades financieras, las cuales hoy en día requieren de especialistas en temas de auditoria con conocimientos propios del rubro.

Estos datos sobre los planes de estudios nos ayudaron a realizar un mejor análisis de las variables determinadas y de la hipótesis.

Con esta información obtenida se procederá a realizar el análisis en función de las variables y las dimensiones de la investigación en base a la matriz de instrumentos que se presenta en el **Anexo XV.**

4.1.2 Análisis de Resultados en función de las variables

A continuación, se presenta el análisis de los resultados por cada variable de la investigación. (Calidad educativa y Norma ISO 9001:2015).

4.1.2.1 Variable Dependiente - Calidad Educativa.

Análisis General. - en base a los instrumentos aplicados para poder encontrar y recabar la mayor cantidad y calidad de información, podemos evidenciar que la calidad educativa desde la perspectiva de las tres dimensiones planteadas como ser: calidad curriculum, calidad de enseñanza y estructura de la organización, se encuentran evaluadas en su conjunto como adecuadas en el tema de los contenidos mínimos de las materias, perfil profesional y plan de estudios. Pero por otro lado se tiene una deficiencia en temas de infraestructura y la calidad de enseñanza que brinda los docentes. Para ampliar de mejor forma esto se presente un análisis separado de las dimensiones.

Análisis de la dimensión - Calidad de Curriculum. - la calidad del curriculum es evaluada por parte de los estudiantes como buena y aceptada según los datos recogidos y tabulados en la presentación de resultados del cuestionario, además que los docentes lo ven como pertinente, para fines educativos. Y se constata esto con la revisión documental de los planes de estudios 1999 y 2013.

Análisis de la dimensión - Calidad de Enseñanza. - la calidad de enseñanza dentro de la carrera de Contaduría Pública, es considerada con un nivel de calidad regular por los estudiantes, y por los docentes es considerada como buena por el tema de los sistemas de evaluación y la actualización de los contenidos de sus materias que se tuvieron. Para el director de la carrera es considerada como buena por el tema de los procesos de evaluación docente que se tiene. Y en el tema de observación se puede mencionar que las aulas tienen algunos medios tecnológicos que se utilizar para poder brindar calidad de enseñanza, los cuales son el data show, el ecram, las conexiones a internet y las presentaciones digitales que se tienen para el avance de las materias.

Análisis de la dimensión - Estructura de la organización. - según los estudiantes la estructura de la organización es regular por el tema de trámites largos y falta de mejora a la infraestructura existente. Los docentes consideran que es muy buena la estructura organizativa, ya que se tiene nivel de comunicación necesario, además que la actual dirección consiguió el tema de la acreditación y cambio del plan de estudios. El director de la carrera menciona que los procesos de comunicación y evaluación docente cambiaron y ahora son buenos. Según la observación si existen medios de comunicación necesarios, pero la infraestructura tiene una evaluación regular con respecto a las necesidades que se precisa para mejora la calidad educativa.

4.1.2.2 Variable de Independiente – Norma ISO 9001: 2015 (variables en temas de educación).

Análisis General. - los datos de esta variable se realizan según la perspectiva que establece la ISO 9001:2015, considerando la norma específica nacional con respecto a las instituciones educativas, donde se menciona 4 factores esenciales como son:

- Procesos educativos, que fueron considerados el tema de los contenidos mínimos de las materias.

- Logro del perfil, competencias y objetivos educacionales, donde se consideró el tema del actual perfil profesional y la calidad de enseñanza como uno de los objetivos educaciones, además de las competencias establecidas en los procesos de enseñanza.
- Infraestructura, se consideró la estructura de las aulas y su estado.
- Tecnología, se consideró el tema de las tics usadas por el docentes y las que están en las aulas.

Análisis de la dimensión - Procesos Educativos. - los contenidos mínimos de las materias según la percepción de los estudiantes son valorados como contenidos regulares, es decir que no amplían la concepción global de cada materia. Por otro los docentes y el director de la carrera señalan que los contenidos mínimos están acorde a la exigencia necesarios. Dentro de la revisión documental se evaluaron y compararon el tema de las materias de ambos planes de estudios, alcanzando una actualización y calificación por parte de los estudiantes y docentes el plan de estudios 2013.

Análisis de la dimensión - Logro del perfil, competencias y objetivos educacionales. - el actual perfil profesional según los estudiantes y docentes responde a la realidad profesional en Bolivia. El director optimiza la valoración del perfil profesional y menciona que está acorde al entorno profesional actual, además la carrera responde de manera adecuada a los objetivos y competencias profesionales competitivos para la sociedad.

Análisis de la dimensión - Infraestructura. - los estudiantes consultados opinan que la infraestructura en cuento a aulas y pabellones, no son acordes para la enseñanza. Los docentes mencionan que no responde a las exigencias necesarias para una institución educativa superior. El director opina que se realizaron las mejoras necesarias para la acreditación, pero se debe mejorar. En la observación realizada se pudo percibir que evidentemente las aulas del Edificio Nava Morales están sobre saturadas con varios pupitres y los pabellones de los predios de la universidad central, no se encuentran

adecuados para la enseñanza. Teniendo varias deficiencias en cuanto a la calidad de sillas y de iluminación principalmente.

Análisis de la dimensión - Tecnología. - según el cuestionario realizado a los estudiantes y la observación efectuada, los medios tecnológicos son poco utilizados por los docentes, pese a que si están a las disposiciones de los mismos.

Los docentes de la carrera de Contaduría Pública, al ser consultados sobre la utilización de tics en el proceso de enseñanza, mencionaron que si lo utilizaban, pero que se requerían mayores medio tecnológicos para apoyar en el proceso de enseñanza. Estos nuevos medios tecnológicos que requieren son la utilización de pizarras electrónicas y medios de internet masivos como el wife.

Análisis Porcentual cuantitativo

En base a los datos cualitativos descritos anteriormente se realiza un análisis e interpretación cuantitativa en base a la siguiente escala de valores:

Cuadro 46: Escala de valores cuantitativo

Valor de calidad	Porcentual
Excelente	81 - 100 %
Bueno	61 - 80 %
Regular	41 - 60 %
Insuficiente	21 -40 %
Deficiente	0 - 20 %

Fuente: Elaboración Propia

La cual se analiza con cada una de las dimensiones y las variables de la investigación:

Cuadro 47: Escala de valores cuantitativos – Variable dependiente

Valor de calidad	Variable Dependiente			Promedio decimal	Valor promedio total
	Calidad de Curriculum (1)	Calidad de Enseñanza (2)	Estructura de la Organización (3)		
Excelente				0	66,67
Bueno	80%			0,80	
Regular		60%	60%	0,60	
Insuficiente				0	
Deficiente				0	

Fuente: Elaboración Propia

La variable dependiente presenta 3 dimensiones de las cuales según la valoración cuantitativa menciona que la dimensión calidad de curriculum (1) tiene un valor de 80% considerada como buena y por ende correctamente aplicada. La dimensión calidad de enseñanza (2) tiene un valor de 60% lo que representa una evaluación regular sobre la forma de enseñanza que se tiene en la carrera de Contaduría Pública.

Y por último la dimensión de estructura de la Organización (3) tiene una valoración regular de 60% lo que representa que la forma administrativa de la dirección responde de manera regular a los problemas y los procesos educativos.

De manera general el promedio de aceptación de la variable dependiente tiene una calificación de 66,67% lo que represente un promedio regular, afectada con promedio bajos en cuanto a la dirección administrativa y la enseñanza.

Cuadro 48: Escala de valores cuantitativos – Variable independiente

Valor de calidad	Variable Independiente				Promedio decimal	Valor promedio total
	Procesos Educati-vos (1)	**Logro del perfil, competencias y objetivos educacionales (2)**	**Infraestructu -ra (3)**	**Tecnolo-gía (4)**		
Excelente					0	50,00
Bueno	80%				0,80	
Regular		60%			0,60	
Insuficiente				40%	0,40	
Deficiente			20%		0,20	

Fuente: Elaboración Propia

La variable independiente presenta 4 dimensiones de las cuales según la valoración cuantitativa menciona que la dimensión calidad de procesos educativos (1) tiene un valor de 80% considerada como buena y por ende correctamente aplicada. La dimensión logro del perfil, competencias y objetivos educacionales (2) tiene un valor de 60% lo que representa una evaluación regular sobre el perfil profesional, los objetivos de educación y las competencias que se tiene en la carrera de Contaduría Pública. La infraestructura (3) tiene una valoración de 20% calificada como deficiente, lo que representa el más grande problema por el que atraviesa la carrera de Contaduría Pública. Y por último la dimensión de tecnología (4) tiene una valoración regular de 40% lo que representa que existen insuficientes medios tecnológicos para el proceso de enseñanza.

De manera general el promedio de aceptación de la variable independiente tiene una calificación de 50% lo que represente un promedio regular, afectada con promedio bajos en cuanto a la infraestructura y tecnología.

Cuadro 49: Escala de valores cuantitativos – Resumen General

Valor de calidad	Variable Dependiente			Variable Independiente				Promedio decimal	Promedio total
	1	2	3	1	2	3	4		
Excelente								0	57,14
Bueno	80%			80%				0,8	
Regular		60%	60%		60%			0,6	
Insuficiente							40%	0,4	
Deficiente						20%		0,2	

Fuente: Elaboración Propia

El resumen general nos menciona que las variables en su conjunto tienen una calificación de **57,14%** lo que representa una calificación regular, afectada por los promedios bajos de infraestructura y tecnología. Este análisis numérico nos ayudara a poder realizar la recomendación de las dimensiones deficientes que se tiene en la carrera.

4.1.2.3 Relación de dependencia

La relación de dependencia de las variables es la siguiente:

La norma ISO 9001: 2015 que busca certificar procesos de gestión, es una herramienta óptima, la cual a nivel de nacional ha emitido la norma nacional sobre el tema de instituciones educativas que es la Interpretación de la norma NB-ISO 9001 para organizaciones educativas (NB 12002). La cual menciona que las instituciones educativas deben revisar 4 aspectos para poder optar por una posible certificación ISO a futuro y estas son:

- Procesos Educativos
- Logro del perfil, competencias y objetivos educacionales
- Infraestructura
- Tecnología

Por lo que las dimenciones de esta variable no pueden ser dependientes a otros factores, ya que se encuentran perfectamente establecidos por la norma.

Por otra parte la variable de la calidad educativa si depende de estos factores mencionados en la ISO 9001:2015 (NB 12002), por esta razon existe una relacion directa de sus dimenciones con las interpuestas en la variable independiente.

La relacion es la siguiente:

Calidad de Curriculum.- está relacionada con el proceso educativo, porque un factor de análisis es la calidad de curriculum son los contenidos mínimos y el plan de estudio.

Calidad de enseñanza.- esta relacionado de forma directa con temas de proceso educativo, tecnologia y la infraestructura, ya que la calidad de enseñanza se puede medir en funciones a estas dimenciones, y son factores que a la ayudan a determinar la calidad de la enseñanza.

Estructura de la organización. - está relacionada con temas de logro del perfil, competencias y objetivos educacionales, puesto que se tiene que evaluar la pertinencia que las instituciones tienen sobre estos temas.

Estas percepciones nos hacen conocer la relaciones entre variables y la complementacion entre las dimenciones.

4.1.3 Beneficios de la norma ISO 9001:2015

Se debe considerar la información documental que se pudo recabar para poder proyectar los beneficios de la certificación de la norma ISO 9001:2015 en entidades educativas por lo que planteamos un cuadro análisis de los estos beneficios:

Participación de la administración – Mejora en los planes de calidad administrativa

> *"La administración tiene la obligación de participar en el diseño de la política de calidad y de los objetivos de calidad, debe revisar los datos del sistema de*

gestión de calidad y tomar las medidas necesarias para asegurarse de que se cumplan los objetivos de calidad, establecer nuevas metas y lograr un progreso continuo." (Beneficio de la norma ISO 9001, 2016)

Beneficios en la productividad – Mejora en los procesos educativos

"El aumento de la productividad se alcanza tras la evaluación inicial y la consiguiente mejora de los procesos que se producen durante su implementación, así como también de la mejora en la capacitación y calificación de los empleados. Al disponer de mejor documentación o de un control de los procesos, es posible alcanzar una estabilidad en el desempeño, reducir la cantidad de desperdicio y evitar la repetición del trabajo. Los gerentes reciben menos llamadas por problemas durante las noches ya que los empleados cuentan con más información para resolverlos por sí mismos." (Beneficio de la norma ISO 9001, 2016)

Clientes satisfechos – Mejora en la imagen corporativa

"Aumenta el grado de satisfacción de los clientes porque los objetivos que se establecen toman en cuenta sus necesidades. La empresa procura la opinión de sus clientes y luego la analiza con el objeto de lograr una mejor comprensión de sus necesidades. Los objetivos se adaptan de acuerdo a esta información y la organización se torna más centrada en el cliente. Cuando los objetivos se concentran en el cliente, la organización dedica menos tiempo a los objetivos individuales de los departamentos y más tiempo a trabajar en conjunto para cumplir con las necesidades de los clientes." (Beneficio de la norma ISO 9001, 2016).

Estos beneficios que contrae la aplicación de la norma ISO 9001 en la educación son importantes ya que mejorar la gestión administrativa de la calidad educativa, aumenta la

productividad en los procesos educativos y mejora la satisfacción de los estudiantes por medio del cumplimiento de los anteriores puntos.

También se deben considerar algunos de los beneficios aportados por la implantación de un sistema de gestión de la calidad según ISO 9001 a las universidades los cuales son:

- Convenios internacionales en temas de desarrollo educativo con entidades educativas similares,
- Optimización del uso de los recursos administrativos, humanos, y operativos
- Mayor competitividad en el mercado
- Reducción de los gastos administrativos y operativos.

Cabe mencionar que instituciones educativas como la universidad privada del Valle y la universidad Privada Boliviana que tiene la norma ISO 9001: 2008, según los datos proporcionados por las plataformas virtuales señalan mejoras en tema de convenios para pasantías de trabajos a sus estudiantes, mejora en la utilización de recursos y procesos administrativos, imagen competitiva ante las demás universidades y reducción de los gastos por tema de mejores procesos operativos.

4.1.4 Comprobación de Hipótesis

En base a la informacion recolectada en la aplicación de instrumentos se realiza un analisis general para poder corroborar las variables y los criterios establecidos para esto se presentan los siguientes cuandros de analisis.

Dimensión	Calidad de Curriculum			
Cuestionario	**Entrevista**	**Observación**	**Revisión Documental**	**Análisis**
Según la respuesta de los estudiantes la calidad del curriculum es Buena.	Los docentes y el director de la carrera de Contaduría mencionan que el actual curriculum es óptimo para la enseñanza.	No se realizó una observación ya que no ameritaba la realización de una observación, puesto que se tiene otros instrumentos para recabar la información de la dimensión.	Se realizó una revisión documental del plan de estudios de la carrera de Contaduría Pública, comparando los dos planes de estudios la de 1999 y la de 2013.	En base a este proceso de recolección de información se pudo evidenciar que la calidad del curriculum se encuentra en un nivel bueno y con buen contenido temático.

Dimensión	Calidad de Enseñanza			
Cuestionario	**Entrevista**	**Observación**	**Revisión Documental**	**Análisis**
La calidad de enseñanza es considerada como regular, ya que no tiene un seguimiento oportuno sobre los procesos de aprendizaje. Esto según los estudiantes.	Mientras que el director y los docentes de la carrera mencionan que la calidad de enseñanza es buena, en vista a que fue actualizado los contenidos y por ende se mejoró los avances temáticos.	En el proceso de observación se visualizó la infraestructura y la tecnología con la que cuenta la carrera y se pudo evidenciar que no se encuentran en buen estado las mismas.	Se realizó una revisión de los datos del diseño curricular 2013 para corroborar con la información recaba en la entrevista y la observación, en tema de tecnología e infraestructura.	En base a la comparación de los datos recolectados con los instrumentos se pudo ver que la calidad de enseñanza se encuentra en un balance general evaluada como de carácter regular.

Dimensión	Estructura de la Organización			
Cuestionario	**Entrevista**	**Observación**	**Revisión Documental**	**Análisis**
Según la percepción de los estudiantes la estructura de la carrera, es considerada como regular por temas de burocracia en trámites y consultas realizadas.	Según la percepción de los docentes y el director de la carrera la estructura de la organización se encuentran en buen estado y que los procesos administrativos son óptimos.	En base a la recolección de información se evidencian que no se realizó un proceso de observación pues no ameritaba el mismo.	En base a la recolección de información se evidencian que no se realizó un proceso de revisión documental pues no ameritaba el mismo.	Luego de la recolección de información se puede llegar a la conclusión que la estructura organizativa se encuentra en un estado regular, ya que se deben mejorar los tiempos de los procesos administrativos en favor de los estudiantes.

Dimensión	Proceso Educativos			
Cuestionario	**Entrevista**	**Observación**	**Revisión Documental**	**Análisis**
Los procesos educativos según la percepción de los estudiantes se considerados como buenos por el tema del nuevo plan de estudios.	Para los docentes y el director de la carrera de Contaduría Publica los procesos de educativos son muy buenos porque los contenidos mínimos y las materias responden a realidad económicas.	No se amerito una recolección de información por medio de la observación por tema de pertinencia a los procesos educativos y tiempo.	La revisión del diseño curricular 2013 evidencio que los contenidos mínimos y el nuevo plan de estudio son acordes a una nueva realidad de los profesionales contables - financieros.	En base a la información recolectada se puede mencionar que los procesos educativos son considerados como buenos y que fueron actualizados después del nuevo plan de estudios 2013.

Dimensión	Logro del perfil, competencias y objetivos educacionales			
Cuestionario	**Entrevista**	**Observación**	**Revisión Documental**	**Análisis**
Los estudiantes consideran que el actual perfil profesional, las competencias educativas y los objetivos de enseñanza son evaluados como buenos.	Los docentes y el director de la carrera evalúan como buena el actual perfil profesional, las competencias educativas y los objetivos de enseñanza.	No se realizó una observación sobre la dimensión, ya que según las características de la misma no ameritaba realizarla.	No se realizó una revisión documental sobre la dimensión, ya que según las características de la misma no ameritaba realizarla.	Según los datos recolectados en base al cuestionario y la entrevista se puede mencionar que son consideradas como buenos el actual perfil profesional, las competencias educativas y los objetivos de enseñanza.

Dimensión	Infraestructura			
Cuestionario	**Entrevista**	**Observación**	**Revisión Documental**	**Análisis**
Según los estudiantes consultados consideran que la infraestructura es deficiente y debe ser atendido mejoras en las aulas y pabellones.	Los docentes y el director de carrera consideran que la infraestructura se encuentra en un estado regular y que debe ser mejorada en un futuro próximo.	Se realizó una observación a las aulas y los pabellones de la carrera y se pudo evidenciar que no se encuentran en unas óptimas condiciones.	Se procedió a revisar los registro del diseño curricular 2013 respecto a la infraestructura, para poder recabar una información que pueda ser corroborada en la observación	Según la información recolectada la infraestructura de la carrera no es la de las más optimas y requiera una atención urgente de las autoridades de la carrera y de la Universidad Mayor de San Andrés.

Dimensión	Tecnología			
Cuestionario	**Entrevista**	**Observación**	**Revisión Documental**	**Análisis**
Según los estudiantes consultados consideran que la tecnología utilizada es considerada de manera regular y debe de mejorarse en favor de una mejor educación.	Los docentes y el director de carrera consideran que la tecnología utilizada en la enseñanza se encuentra en un estado regular y que debe ser mejorada en un futuro próximo.	Se realizó una observación a las aulas y los pabellones de la carrera y se pudo evidenciar existen algunos medios tecnológicos pero se deben mejorar e incursionar en otras nuevas tendencias.	Se procedió a revisar los registro del diseño curricular 2013 respecto a la recursos tecnológicos, para poder recabar una información que pueda ser corroborada en la observación	Según la información recolectada de los recursos tecnológicos en la carrera no es la de las más optimas y requiera una atención urgente de las autoridades de la carrera y de la Universidad Mayor de San Andrés.

Se presentan los cuadros respectivos de este análisis en los anexos, los cuales son el cuadro de matriz de variables y la calificación de las variables según los instrumentos.

4.1.5 Definición teórica de las dimensiones

En base a la recolección de la información recolectada y la cual será utilizada como base para la realización de la propuesta de investigación, se presenta un definición teórica de las 4 dimensiones abordada por la ISO 9001:

- Procesos educativos: son los mecanismos de enseñanzas utilizados en el aprendizaje como ser: los planes de estudios y los contenidos mínimos.
- Logro de perfil educativo, competencias y objetivos: es la percepción con la que es formulada un plan de estudios, las bases sobre las cuales se debe fundamentar la estructura educativa.
- Infraestructura: es el ambiente físico que ayuda en el proceso educativo y la enseñanza de los estudiantes.

- Tecnología: son los recursos necesarios utilizados en los procesos de enseñanza.

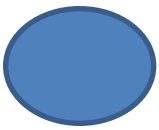
CAPÍTULO V: PROPUESTA

5.1 Propuesta

La propuesta presentada se esquematiza de la siguiente forma:

1. En función a la Información recolectada, analizada y relacionada. De manera general hasta llegar a lo particular. (Primera fase – evaluación)

2. Se tomarán los criterios de calidad de la ISO 9001 (NB 12002). (Segunda fase – seguimiento)



3. Se presentar un formulario de análisis y evaluación de las condiciones preliminares de la calidad educativa en la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés, en función al ciclo PHVA y el modelo de gestión de riesgos. Con relación a las dimensiones de la ISO 9001 (NB 12002) (Tercera fase – Toma de decisión)

Para proceder a crear un parámetro de análisis para evaluar las condiciones de calidad de las instituciones que deseen ser certificadas con la norma ISO 9001; 2015, en función a las características de la NB 12002. El producto será un formulario de análisis y evaluación de las 4 dimensiones (Infraestructura, Tecnología, Procesos Educativos y Perfil y Objetivos) de la ISO 9001, para además identificar los beneficios que podría contraer esas mejoras y en función al **Ciclo PHVA** (planificar, hacer, verificar y hacer) y el modelo de **gestión de Riesgo**.

Para que esta pueda ser usada por otras instituciones a futuro que deseen evaluar las condiciones de calidad educativa que tienen para optar por una certificación ISO 9001:2015.

La propuesta parte de los criterios que fundamentaran la estructura del mismo, que se describen de acuerdo a su utilización.

- Planificación de la calidad (planificar, organizar, liderar y controlar)
- Control de calidad (monitoreo y eliminación de causas de daño)
- Aseguramiento de calidad (mejora de calidad y prevenir)
- Mejoramiento continuo (eficacia y eficiencia)
- Enfoque basado en riesgos (analizar procesos)
- Ciclo PHVA

En base a estos conceptos y las cuatro dimensiones se plantea la siguiente estructura de evaluación de condiciones necesarias para la certificación ISO 9001:2015.

Ejemplo: el siguiente ejemplo se realizar en base a la investigación recolectada. (Formulario de Análisis y evaluación de condiciones preliminares para la certificación ISO 9001:2015

ESTRUCTURA DE CONDICIONES PREVIAS PARA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015

Institución: Carrera de Contaduría Pública – Universidad Mayor de San Andrés.

Periodo de tiempo de revisión: agosto - diciembre 2016

Lugar: La Paz - Bolivia

Personal encargado: Lic. Víctor Willy Patana Paredes

Equipo de Trabajo:

Norma a ser certificada: ISO 9001: 2015 – NB-12002

PRIMERA FASE - EVALUACION

1.- Características Previas. - (Se establecen las consideraciones sobre las necesidades o fundamentos por lo que se desea realizar la certificación)

La carrera de Contaduría Pública es una institución educativa dependiente de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Mayor de San Andrés.

Reconocida desde 1970, como una institución de formación financiera contable. Considerada en la actualidad como una de las carreras más numeras de la UMSA, cuenta con más 5.000 alumnos matriculados.

En la gestión 2013 realizo un proceso de actualización y mejora del diseño curricular, cambiando de manera estructural el perfil profesional, el plan de estudios y los contenidos mínimos, esto tras 14 años de postergación, por razones que se desconoce.

La actualidad profesional de los Auditores y/o Contadores Públicos Autorizados, en el plano internacional responden a criterios de gestiones de riesgo y de administración de los puntos críticos de la economía de un ente. Mientras en la realidad del entorno boliviano, todavía los conceptos de gestión de riesgo o mejora continua son nuevos, los profesionales requieren contar con una calidad educativa óptima en las universidades. Principalmente el Auditores y/o Contadores Públicos Autorizados debe poder contar con una formación que responda a las exigencias del mercado y que esta sea respaldada por una institución educativa reconocida, acreditada y en esa tendencia certificada.

Ver: Resolución de Acreditación y Diseño Curricular 2013.

2.- Revisión del Entorno. - (se menciona la realidad actual de la institución):

La institución educativa analizada tiene una relación con su entorno con las siguientes instituciones:

(E) Estudiantes (Cliente-usuario)

Los estudiantes de la carrera de Contaduría, ingresan principalmente por cuatro medios: pre facultativo, examen de dispensación, convenios interinstitucionales o por entidades gubernamentales y por carreras paralelas.

(OE-I) Organizaciones Educativas Internas (otras carreras, facultades y la universidad central)

La carrera de Contaduría Pública tiene estrecha relación con las carreras de Economía y Administración en cuanto a temas académicos y de disposición de aulas.

(OE-E) Organizaciones Educativas Externas (otras universidades)

En cuanto a procesos de evaluación de la educación o intercambios de criterios educativos la carrera se relaciona con sus pares tanto a nivel nacional como internacional.

(P-S) Productor-servicio (Entidades Públicas y Privadas)

La carrera de Contaduría Pública actualmente tiene 59 convenios vigentes con entidades públicas, así como entidades privadas. Estos convenios en algunos casos son para generar prácticas profesionales, investigaciones académicas y otras. Algunas se destacan a continuación se enuncias los convenios más recientes:

- Programa de Estudiantes Convenio de Graduación Pec-G de La Embajada de la República de Brasil
- Convenios Institucionales Vigentes
- Renovación de Convenio - Aduana Nacional de Bolivia
- Convenio Entre la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea y CEUB
- Convenio UMSA/Servicio de Impuestos Nacionales
- Convenio Cámara de Diputados y la FCEF
- Acuerdo marco de Cooperación para la educación superior
- Convenio entre la empresa pública quipus y la UMSA
- Convenio agencia nacional de hidrocarburos-UMSA

- Convenio de cooperación interinstitucional entre la mutual de servicios al policía y la UMSA (E.A) Enseñanza- Aprendizaje (Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana.)

> **Ver:** para P-S (Productor-servicio) Convenios suscritos en la siguiente dirección: http://200.7.170.217/portal/index.php/convenios

3.- Puntos a considerar sobre el análisis. - (breve alcance de las dimensiones a ser consideradas, recolección de información y resultados valorados):

- Procesos Educativos
- Logro del perfil, competencias y objetivos educacionales
- Infraestructura
- Tecnología

A continuación, se describen la información de las dimensiones de educación:

Proceso educativo: (contenidos mínimos de las materias)

Logro del perfil, competencias y objetivos educacionales: (perfil profesional y calidad de la educación)

Infraestructura: (calidad de las aulas y tamaño)

Tecnología: (recursos en las aulas y tic usadas en la enseñanza)

Con base a estos conceptos se realizaron medidas de recolección de información sobre los aspectos mencionados a través de instrumentos de investigación metodológica como ser: entrevistas, cuestionarios, observación física y revisión de documentos.

Se detalla una matriz de aplicación de instrumentos:

Instrumentos / Dimensiones	Cuestionario	Entrevista Docente	Entreviste Director	Observación	Revisión Documental
Procesos Educativos	X	X	X	N	X
Logro del perfil, competencias y objetivos educacionales	X	X	X	N	N
Infraestructura	X	X	X	X	X
Tecnología.	X	X	X	X	X

Ver: Instrumentos aplicados

Símbolos utilizados:

(N) = No se precisó realizar una observación física porque los otros instrumentos validan de mejor manera la información.

(X) = Se aplicó el instrumento como un medio de recolección de información.

Luego de aplicar los instrumentos y al realizar un análisis por dimensión se clasificará las mismas de acuerdo a una escala de valores.

Estos datos son alcanzados de acuerdo a un análisis cuantitativo y cualitativo, tomando como consideración las disposiciones de ISO, para institución educativas según la NB 12002.

4.- Procesos de calidad. - (evaluar cada dimensión en función a los procesos que conllevan según un proceso de: planificar, organizar, liderar y controlar).

Escala de Valores:

Valor de calidad	Valor
Excelente (E)	10
Bueno (B)	8
Regular (R)	6
Insuficiente (I)	4
Deficiente (D)	2

Dimensiones	**Cuestionario**	**Entrevista Docente**	**Entreviste Director**	**Observación**	**Revisión Documental**	**Total**
Procesos Educativos	B (8)	B (8)	B (8)	-----	B (8)	32
Logro del perfil, competencias y objetivos educacionales	R (6)	R (6)	B (8)	----	----	20
Infraestructura	D (4)	I (2)	R (6)	I (2)	R (6)	20
Tecnología	R (6)	R (6)	R (6)	R (6)	R (6)	30

Ver: Resumen de frecuencias de las dimensiones.

La valoración total de cada uno de los factores será catalogada de la siguiente manera:

- (C) 10 – 20 = Calidad poco satisfactoria – requiere mucha atención.
- (B) 21 – 30 = Calidad regularmente satisfactoria – requiere realizar ajustes y mejoras.
- (A) 31 – en adelante = Calidad satisfactoria – requiere seguimiento y continuidad.

Nota: la no utilización de un instrumento disminuye la cantidad para para la categorización.

Considerando la valoración podemos identificar que los Procesos Educativos y el logro del perfil profesional son de valor (A), es decir si cumplen y son satisfactorios. La tecnología es categorizada como (B), es decir requiere atención oportuna y la infraestructura esta con valor (C), que quiere decir poco aceptable y que requiere mucha atención.

Ahora bien, se establece la relación de los procesos administrativo según esta percepción de instrumentos:

Código:

Planeación (P)

Organizar (O)

Liderar (L)

Controlar (C)

Dimensiones	**P**	**O**	**L**	**C**
Procesos Educativos	X			X
Logro del perfil, competencias y objetivos educacionales			X	X
Infraestructura	X	X	X	X
Tecnología	X	X		X

Este cuadro nos menciona:

a) Los procesos educativos de acuerdo a la información recolectada deben ser mejor planificados y controlados para alcanzar mejores niveles de calidad, planeación en procesos de enseñanza y control en los mismos a través de la dirección de carrera.

b) Los logros del perfil profesional, competencias y objetivos educacionales, de acuerdo al análisis deben mejorar los procesos de liderazgo y control y estos recaen en las autoridades de las instituciones, por lo que se sugieren mayor atención en el cumplimiento de estos procesos.

c) La infraestructura de la institución debe mejorar sustancialmente en el proceso administrativo, en cuanto a proponer una planeación óptima para buscar mejores medios de calidad en las aulas, además de organizar los procesos de construcción o mejora de las actuales, además que la dirección debe gestionar eso procesos de planeación y organización. El control para la utilización de recursos y para el cuidado de los mismos debe hacerse de manera minuciosa.

d) La tecnología que se aplica a la enseñanza debe ser mejorada, adquiriendo nuevos medios tecnológicos y aplicarlos en la enseñanza. Para lo cual se deber a planificar y organizar la adquisición y disposición de los mismos. Y como medio de control realizar una supervisión sobre los mismos tanto en su cuidado como en su utilización.

Ver: Planeación por sistemas (P-O-L-C)

5.- Control de calidad. - (evaluar cada dimensión en función a los procesos que conllevan según un proceso de: monitoreo y eliminación de causas de daño)

Para poder controlar los procesos de calidad propuestos en el anterior acápite se debe realizar un seguimiento con los siguientes paramentos:

- Monitoreo por dimensión
- Análisis PESTLA de las dimensiones (político, económico, social, tecnológico, legal y ambiental)
- FODA o DAFO global de las dimensiones.

Ver: Uso de herramientas de diagnóstico administrativo y seguimiento. (Ver anexo Propuesta)

Observaciones:

……

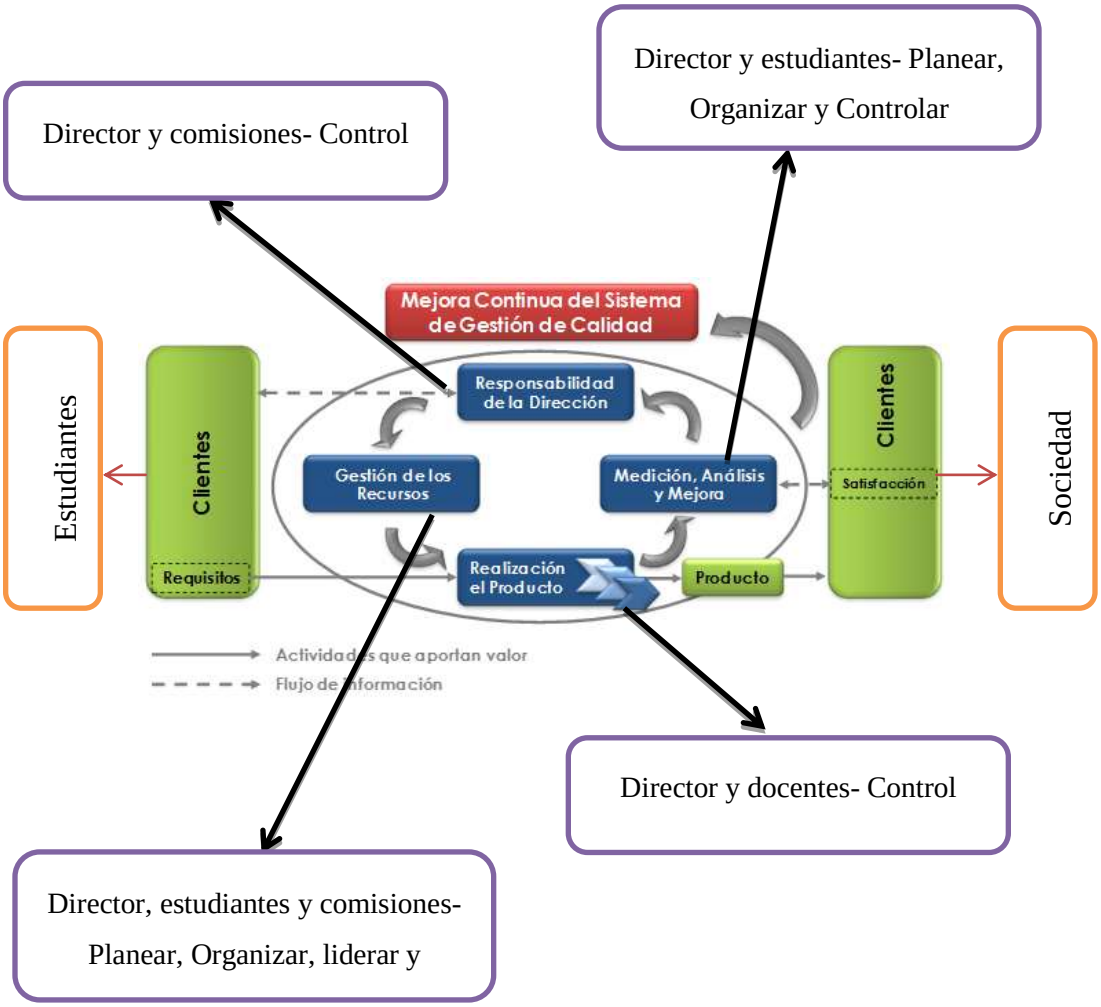
……..

SEGUNDA FASE - SEGUIMIENTO

6.- Aseguramiento de calidad. - (mejora de calidad y prevenir en las dimensiones de calidad ISO)

- Mejoramiento continuo (eficacia y eficiencia)

El proceso de mejora continua en la carrera de Contaduría, que se deberá aplicar a luego de responder a las necesidades de la planeación y el control será el siguiente para que sea utilizados en realización a los problemas del entorno.



Se debe buscar ser eficaz en la utilización de los recursos asignados a la institución, para posterior revisar si se están siendo utilizados correctamente. La eficiencia en los contenidos de la enseñanza, como en los procesos de selección de docente y en la calidad de los medios tecnológicos y la infraestructura utilizada.

Ver: Mejora continúa de la NB-12002. Modelo de un sistema de la calidad basado en procesos.

7.- Enfoque basado en riesgos

7.1 Identificación de Riesgos. - (cuales son los riesgos que debe considerar al realizar las mejoras antes del inicio de la certificación):

A. **Inherentes** (riesgos no manejables y no conocidos)

Los riegos inherentes que debe considerar la carrera de Contaduría Pública al realizar sus procesos de mejora hasta el inicio de la certificación:

- Normativa legal modificable
- Conmoción social
- Cambio de autoridades facultativos
- Procesos regulatorios internos del CEUB.

B. **Control o Existente** (riesgos manejables y conocidos)

Los riegos de control o existentes que debe considerar la carrera de Contaduría Pública al realizar sus procesos de mejora hasta el inicio de la certificación:

- Elección de director 2017.
- Presupuesto para iniciar el proceso de certificación.
- Disponibilidades de ambientes de trabajo para equipo de certificación ISO.

7.2 **Tipos de Procesos ante los riegos. -** (clasificación de los procesos a ser aplicados para operar las mejoras de los riegos)

En base a los riesgos detectados se debe afrontar esos riegos con un tipo de proceso (estratégico, clave o de apoyo), esto para mitigar el impacto que pueda ocasionar a los procesos de mejora.

Se clasifican los tipos de procesos para afrontar los riesgos según el cuadro integral de riesgos:

Riesgos	**Proceso para atender Riesgo**	**Probabilidad de ocurrencia**
Inherente		
Normativa legal modificable	Clave	Remoto
Conmoción social	Clave	Remoto
Cambio de autoridades facultativos	Estratégico	Probable
Procesos regulatorios internos del CEUB.	Estratégico	Remoto
Control o Existente		
Elección de director 2017.	Clave	Probable
Presupuesto para iniciar el proceso de certificación.	Clave	Probable

Disponibilidades de ambientes de trabajo para equipo de certificación ISO.	Apoyo	Probable

Ver: explicación de los procesos para atender riesgos:

Proceso	**Explicación**
Estratégico	Se desarrollar un análisis y se formula una alternativa de solución en caso de ocurrencia.
Clave	Se formula un proceso de contingencia y se monitorea de manera continua, ya que afecta directamente a los objetivos. Esta compuestas por varios medidas de apoyo.
Apoyo	Se desarrollar medidas correctivas en un solo factor o medida.

Probable: Que sucederá en un 51 %.

Remota: Que no es probable que ocurra.

Ambos criterios son tomados en cuenta a la percepción de los resultados obtenidos y la experiencia del equipo de seguimiento.

Observaciones:

……
……..

TERCERA FASE – TOMA DE DECISIONES

8.- Ciclo de mejora PHVA - Evaluación final de las condiciones. - (es un proceso de metodología para atender mejor a los procesos que requieren cambio y que se utilizara una vez atendido los anteriores 7 puntos, consiste en un punto de corroboración final)

Basado en el ciclo PHVA que identifica:

- **P = planificar**
- **H = hacer**
- **V = verificar los requisitos**
- **A = actuar**

Luego de realizar las mejoras y atender a los riesgos existentes sobre las dimensiones de la gestión calidad educativa según la norma ISO 9001, se procederá a realizar una última confirmación de la realización de las mejoras.

Para esto se realizar y llenara el siguiente dato:

Dimensiones	**Planificar**	**Hacer**	**Verificar**	**Actuar**
Procesos Educativos	Revisión final	Realizar la revisión.	Verificar la revisión con el equipo.	Observaciones
Logro del perfil, competencias y objetivos educacionales	Revisión final	Realizar la revisión.	Verificar la revisión con el equipo.	Observaciones

Infraestructura	Proyecto de mejora.	Cotización.	Comparar cotización.	Enviar el proyecto de mejoras de la infraestructura.
Tecnología	Proyecto de mejora.	Cotización.	Comparar cotización.	Enviar el proyecto de la compra de nuevos materiales.

Por lo que se deberá presentar adicionalmente un estudio para la mejora de la infraestructura y de la compra de nuevos materiales tecnológicos.

En cada cuadro se deberá informar si los procesos correctivos fueron atendidos.

P= planificar. - se planifico y se llevó a cabo según esto las mejoras interpuestas.

H= hacer. - se debe implementar algún otro proceso.

V= verificar. - se debe verificar o realizar seguimiento, medición a algún otro factor.

A= actuar. - se debe cambiar o tomar acciones.

9.- Acciones correctivas finales.- (Se describe alguna medida correctiva final antes del inicio de la certificación. En base a los riesgos conocidos y que son manejables.)

Se deberá solicitar con anterioridad el presupuesto con el que se cuenta para la mejora de la infraestructura y la compra de nuevos medios tecnológicos.

10.- Acciones preventivas.- (Se describe alguna medida correctiva final antes del inicio de la certificación. En base a los riesgos conocidos y que no son manejables.)

Se deberá prevenir que el proyecto sea conocido a las nuevas autoridades, en el momento que ocurra el cambio de la misma.

Observaciones:

……

……..

Firmas y Avales del presente estudio:

……..

Lic. Víctor Willy Patana Paredes

Encargo

Equipo de trabajo:

Fecha de conclusión del trabajo: 20 de diciembre del 2016

Lugar: La Paz - Bolivia

Archivo: 77/VW

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

En relación a la investigación desarrollada se llegó a las siguientes conclusiones:

- La carrera de Contaduría Pública Autorizada de la Universidad Mayor de San Andrés, en base a la recolección y análisis de información, no cuenta con todas condiciones necesarias para lograr una certificación con la Norma ISO 9001:2015. Esto en cuanto a los problemas de infraestructura que tiene en la actualidad y a la poca utilización de medios tecnológicos en el proceso de enseñanza.
- En función al diagnóstico de la situación actual de la carrera de Contaduría Pública Autorizada de la Universidad Mayor de San Andrés, se llegó a las siguientes conclusiones: 1.- En cuanto a la infraestructura, se evidencio que existen problemas por temas de espacio y distribución de los mismo, además que esto se acompaña con el tema de la crecida población estudiantil que se tiene. 2.- la tecnología debe ser mejor utilizada en el proceso de enseñanza, además que se debe gestionar la compra de mayor instrumentos tecnológicos. 3.- El perfil, competencias, objetivos de la institución responden a las necesidades del mercado laboral según la información y los procesos administrativos han mejorado después del proceso de acreditación. 4.- Y los procesos educativos, se encuentran actualizados y son acordes a la nueva perspectiva profesional.
- Los beneficios que contraería la aplicación del estándar ISO 9001 en la carrera de Contaduría Pública Autorizada de la Universidad Mayor de San Andrés, principalmente son por temas de convenios institucionales entre Universidad del exterior y con instituciones privadas nacionales en el tema de convenios de trabajo para los estudiantes, además de mejorar la imagen institucional a través de la innovación en tema de certificación de la calidad educativa.

- Las mejoras de calidad educativa que se requieren para poder optar por una certificación futura de la norma ISO 9001:2015 en la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés son principalmente en tema de mejorar la infraestructura y aplicar nuevos medios tecnológicos a los procesos de enseñanza.
- A partir de los resultados obtenidos y el análisis teórico – práctico, en cuanto a la hipótesis de la investigación se puede concluir que actualmente no se tiene las condiciones mínimas para la certificación ISO 9001:2015 en la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés.
- La teoría fundamentada que se presentas sobre los 4 aspectos de evaluación de la calidad educativa, pueden ser un aporte a la realidad educativa de la Universidad Mayor de San Andrés, además de servir como soporte teórico para poder abordar otras investigaciones.
- La aplicación del formulario de análisis y evaluación de aspectos preliminares para la Certificación ISO 9001:2015, representa a una alternativa para poder analizar la situación actual previa, para que de esta manera se pueda optar por una certificación oportuna y con plazos oportunos.

6.2 Recomendaciones

- Se pone a consideración un formulario de análisis y evaluación de aspectos preliminares para evaluar las condiciones mínimas para que las instituciones puedan optar por una certificación ISO 9001:2015, la cual fue utilizada para poder analizar y evaluar las condiciones actuales de la carrera de Contaduría Pública.
- Igualmente, se debe mencionaron algunas propuestas de mejora que deberían ser atendidas en la medida de las posibilidades para poder mejorar la calidad educativa. Como son el tema de la infraestructura y los medios tecnológicos.

- La universidad Mayor de San Andrés debe seguir en el proceso de innovación de nuevas investigaciones y poder mantener ese prestigio social y académico que tiene, por lo que una certificación ISO 9001:2015 en la carrera de Contaduría Pública podría ser una innovación educativa al convertirse en la primera carrera certifica con esta norma internacional.
- Los docentes y estudiantes deberán de aportar desde sus posibilidades a que la calidad educativa pueda ir mejorando para las próximas gestiones, y un sistema de gestión calidad requiere la participación de ambos para identificar y controlar el proceso de certificación.
- A partir de los resultados obtenidos, se sugiere el desarrollo futuro de estrategias o medidas de evaluación contante en la carrera de Contaduría Pública de la UMSA, que ayudara a identificar de manera oportuna los problemas o deficiencias que podrían existir.

Bibliografía

Ministerio de Fomento - Puertos del Estado. (2006). Calidad. *"Guía para el desarrollo"*, 20 -230.

(MINER. (1986). Gestión de calidad en las PYMES Agroalimentarias. *Gestión de calidad en las PYMES Agroalimentarias*. Valencia - España: Universidad Politécnica de Valenci.

Álvaro Marchesi; Juan Carlos Tedesco; César Coll. (2010). *Calidad, equidad y reformas de enseñanza.* Madrid, España: Organización de Estados Iberoamericanos.

Antonio Trinidad Requena, Viriginia Carreno Planes, Rosario Soriano Miras. (2006). *Teoria Fundamental.* Madrid - España: Centro de Investigaciones Sociologicas.

Barillas, L. C., Hernández, I. G., & Paredes, L. J. (2011). INTRODUCCION A LA CALIDAD. *ONSEC*, 1-30.

Barreto, I. M. (2003). *La Calidad de la Enseñanza Universitaria (Caso: Departamento De Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad De Los Andes – Núcleo Trujillo).* Trujillo - Venezuela: TESIS DE DOCTORADO; Universidad de los Andes.

Blanco, A. Q. (2015). *Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000:2005/ 9001:2008 Sector servicio de consultoría (Caso aplicado a la empresa SIMBIOSIS S.R.L. implementación para certificación en IBNORCA).* La Paz - BOLIVIA: TESIS DE MAESTRIA - Universidad Mayor de San Andrés – Posgrado de la Carrera de Contaduría Pública.

Carlos Arturo Daza Cabrera, Paola Cristina Rodas Arévalo, Alexander Rozo Gaviria y Mike Silva Ferro. (2008). *Estado del Arte de las políticas de calidad de la Educación Superior a través de los conceptos de pertinencia, Evaluación, Competencia y Coberturas, a partir de la Ley 30 de 1992 y hasta el 2.008.*

Bogota - Colombia : Pontificia Universidad Javeriana – Colombia – Facultad de Educación – 2009 / Tesis Doctoral.

Ceja, G. G. (2001). *Ingeniería de Sistemas.* Madrid - España: Edit. Limusa.

César, M. R. (10 de Mayo de 2013). *Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby*. Recuperado el 11 de Octubre de 2016, de 1: http://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby

CPE. (2009). CONSTITUCION POLITICA DEL ESTADO. BOLIVIA.

Cuellas, F. R., & Figueroa, I. S. (2015). *Calidad de la Educacion desde un Enfoque de Derechos Humanos.* La Paz - Bolvia: Topaz - Editores e Impresiones.

Definiciones Educativas. (22 de Octubre de 2016). *www.definicioneseducativas.com*. Obtenido de http://www.definicioneseducativas.com

Demming, E. (1999). *Conceptos de Administracion Estrategica.* Mexico D.F. - Mexico: Prentice – Hall.

Diccionario la RAE. (22 de Octubre de 2010). *dle.rae.es/?id=EPQzi07*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2016, de dle.rae.es/?id=EPQzi07: http://dle.rae.es/?id=EPQzi07

Diseño Curricular Contaduria Publica-UMSA. (12 de Noviembre de 2013). DISEÑO CURRICULAR 2013. *DISEÑO CURRICULAR 2013*.

edusanluis.com.ar. (12 de Febrero de 2010). *www.calidadeducativa.edusanluis.com.ar/*. Obtenido de www.calidadeducativa.edusanluis.com.ar/: http://www.calidadeducativa.edusanluis.com.ar/

Erbol- Noticias. (20 de Octubre de 2016). *Erbol*. Obtenido de Erbol: http://mirador.org.bo/?p=17880)

es.unesco.org. (25 de Octubre de 2016). *Unesco*. Obtenido de Unesco: http://es.unesco.org/themes/education-21st-century

Escobar, P. (2012). *Calidad Educativa.* La Paz - Bolivia: CIDES - INCE Editore.

Gabriel, R. (24 de Febrero de 2009). *Etapa II-(Primera Guerra Mundial-1930´s).* Recuperado el 11 de 10 de 2016, de http://ideasdecalidad.blogspot.com/2009/02/etapa-ii-primera-guerra-mundial-1930s.html

Gutierrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad.* México: McGraw-Hil.

Hamdan, A. H. (2013). *Construcción de un modelo de evaluación de la calidad de la.* Cordoba - España: TESIS DE DOCTORADO; Universidad de Córdoba – España – Facultad de Ciencias de la Educación .

Harrington, H. J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa.* Mexico D.F - Mexico: McGraw Hill InterAmercicana S.A.

Homero. (1345). *La Odisea.* grecia: atenas.

Idalberto Chiavenato. (2007). *Administracion de recursos humanos.* Mexico DF: McGraw-Hill/Interamericana.

Idalberto, C. (2002). *Gestion del Talento Humano.* Mexico: Mc Graw Hill.

ISO- /www.normas9000. (11 de Octubre de 2010). *Normas ISO*. Recuperado el 11 de Octubre de 2016, de Normas ISO: http://www.normas9000.

ISO. (22 de Julio de 2015). Normas ISO. *ISO*. Estados Unidos.

Jean, P. C. (9 de Noviembre de 2008). *Histoire de la vie et de l'administration de Colbert por Jean-Pierre Clément.* Recuperado el 10 de Octubre de 2016, de http://www.gutenberg.org/files/27215/27215-h/27215-h.htm

Jose Prieto, D. (2012). *Calidad: Historia, Evolución, Estado.* Madrid - España: Fundacion General de la UNET.

LEY-070. (2010). LEY DE EDUCACION AVELINO SIÑANI Y ELIZARDO PEREZ.

Machicado Vera, C. A. (2014). *Diseño de un modelo de sistema de gestión de calidad en el proceso financiero de activos fijos: material y equipo según la norma NB - ISO 9001: 2008 para la sociedad general de superintendencia Bolivia S.A. - SGS Bolivia S.A. miembro del grupo SGS (Societ.* La Paz - Bolvia: TESIS DE MAESTRIA Universidad Mayor de San Andrés – Posgrado de la Carrera de Contaduría Pública .

Machicado, A. M. (199). *Gestión de la calidad total en la Administración Publica.* Madrid España: Diaz de Santos S.A.

Marta Kisilevsky; Enrique Roca . (2010). *Indicadores, metas y politicas educativas.* Madrid, España: Organización de Estados Iberoamericanos .

Mendoza, M. A. (3 de Enero de 2000). Computación Neuronal para le Diagnostico digital de lectrocardiogramas. *EGCC*. La Paz, Murillo La Paz, Bolivia.

Miguel, M. d. (1995). *LA CALIDAD DE LA EDUCACION Y LAS VARIABLES DE PROCESO Y DE PRODUCTO.* Madris España: Donastia: Eusko Ikaskuntza.

Roberto Hernandez Sampieri, Carlos Fernandez Collao, Pilar Baptista Lucio. (2006). *Metodologia de la Investigacion* (Cuarta Edicion ed.). Mexico D.F.: McGRAW - HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A.

S.R.L., S. (s.f.). *Portal Soluciones Tecnològicas*. Obtenido de www.soltec.com.bo: http://www.soltec.com.bo

S.R.L., S. (s.f.). *www.soltec.com.bo*. Obtenido de Soluciones Tecnológicas: http://www.soltec.com.bo

TAMAYO, M. T. (1999). *Aprender a Investigar.* Bogota- Colombia: ICFES.

Taylor, F. W. (1969). *Principios de la Administración Científica* (11° edición ed.). Mexico D.F.: Herrero Hnos. S. A.

Páginas WEB

univalle.edu. (12 de Enero de 2009). *univalle.edu*. Obtenido de univalle.edu: http://univalle.edu/

www.crecenegocios.com. (11 de JULIO de 2011). *CONCEPTOS DE CALIDAD*. Recuperado el 10 de OCTUBRE de 2016, de www.crecenegocios.com/concepto-de-calidad

www.fao.org. (30 de Mayo de 2011). *www.fao.org*. Recuperado el 15 de Octubre de 2016, de www.fao.org: www.fao.org

www.ibnorca.org. (s.f.). *Instituto Boliviano de Normalización y Calidad*. Recuperado el 10 de Marzo de 2016, de http://www.ibnorca.org/index.php/ibnorca/sobre-nosotros

www.implentacionsig.com. (12 de Enero de 2009). *www.implentacionsig.com*. Recuperado el 23 de Octubre de 2016, de www.implentacionsig.com: www.implentacionsig.com/index.php/interpretacion-norma-iso14001/12-ciclo-de-mejora-continua-iso-14001

www.iso.org. (2010). *ISO - International Organization for Standardization*. Recuperado el 10 de Octubre de 2016, de http://www.iso.org/iso/home.html

www.mapadeproceso.iso.org. (12 de Marzo de 2009). *www.mapadeproceso.iso.org*. Recuperado el 5 de Octubre de 2016, de www.mapadeproceso.iso.org: www.mapadeproceso.iso.org

www.oecd.org. (20 de Enero de 1995). *www.oecd.org*. Recuperado el 22 de Octubre de 2016, de www.oecd.org: www.oecd.org/centrodemexico/laocde

www.umsa.bo. (22 de Octubre de 2016). *www.umsa.bo*. Obtenido de www.umsa.bo: http://www.umsa.bo/web/guest/la-umsa

www.umsa.bo/web/guest/ciencias-economicas-y-financieras. (27 de Abril de 2015). *www.umsa.bo/web/guest/ciencias-economicas-y-financieras*. Obtenido de www.umsa.bo/web/guest/ciencias-economicas-y-financieras: http://www.umsa.bo/web/guest/ciencias-economicas-y-financieras

www.upb.edu. (2 de Marzo de 2010). *upb.edu*. Obtenido de upb.edu: http://www.upb.edu/es/node/6188

ANEXOS

Anexo I: Norma Boliviana NB 12002

Anexo II: Certificación de la Biblioteca de la Universidad Católica de Bolivia – La Paz

Anexo III: Inicio de la Certificación ISO 9001 del SELADIS

Anexo IV: Diseño Curricular 2013 de la carrera de Contaduría Pública de la UMSA

Anexo V: XII Congreso Nacional de Universidades, VI Conferencia Nacional Extraordinaria de Universidades, Resolución Nº 9 del 27 de octubre del 2015.

Anexo VI: Decretos Supremos Nº 23489 y N° 24498

Anexo VII: Organigrama UMSA

Anexo VIII: Prueba piloto del Cuestionario de Preguntas

Anexo IX: Matriz de variables

Anexo X: Instrumentos

Anexo XI: Frecuencias del cuestionario

Anexo XII: Entrevista

Anexo XIII: Carta de Solicitud de Información

Anexo XIV: Fotografía

Anexo XV: Matriz de valoración de Datos

Anexo de la Propuesta