

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



MODELO DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS DE
POSTGRADO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR
UNIVERSITARIA EN BOLIVIA: EL CASO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD MAYOR
DE SAN ANDRÉS

Tesis de Maestría para optar el grado académico de Magister Scientiarum en Educación Superior
mención: Psicopedagogía y Educación Superior

MAESTRANTE: LIC. ADHEMAR MARCO POMA CHUQUIMIA

TUTORA: MG. SC. MARÍA NELLY PEREIRA ÁLVAREZ

LA PAZ – BOLIVIA

2022

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

VICERRECTORADO

CENTRO PSICOPEDAGÓGICO Y DE INVESTIGACIÓN EN EDUCACIÓN SUPERIOR

Tesis de Maestría:

MODELO DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS DE
POSTGRADO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR
UNIVERSITARIA EN BOLIVIA: EL CASO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD MAYOR
DE SAN ANDRÉS

Para optar el grado académico de Magister Scientiarum en Educación Superior
mención: Psicopedagogía y Educación Superior, del postulante:

ADHEMAR MARCO POMA CHUQUIMIA

Nota Numeral:

Nota Literal:

Significado de Calificación:

Ph.D. Ing. Carlos Fernández Mariño
Director CEPIES - UMSA
M.Sc. Ing. Gabriel Franklin Balta Montenegro
Coordinador de Maestrías y Diplomados CEPIES- UMSA
M.Sc. María Nelly Pereira Álvarez
Tutora
Mg. Sc. Rene Osvaldo Alcón Ramos
Tribunal
Ph. D. Piter Henry Escobar Callejas
Tribunal

La Paz, 22 de diciembre de 2022

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 mi familia, porque siempre estuvo cerca de este emprendimiento académico.

Agradecimiento

A las autoridades del CEPIES por promover estos espacios de superación superlativa.

ÍNDICE

<i>RESUMEN</i>	<i>xii</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>xiv</i>
<i>CAPÍTULO I</i>	<i>1</i>
<i>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</i>	<i>1</i>
1.1 Antecedentes	<i>2</i>
1.2 Formulación del problema.....	<i>4</i>
1.3 Objetivos de la investigación.....	<i>5</i>
1.3.1 Objetivo general	<i>5</i>
1.3.2 Objetivos específicos.....	<i>5</i>
1.4 Justificación	<i>5</i>
1.5 Alcances de la investigación	<i>7</i>
<i>CAPÍTULO II</i>	<i>8</i>
<i>FUNDAMENTOS TEÓRICOS</i>	<i>8</i>
2.1 Antecedentes	<i>9</i>
2.2 Los estudios de postgrado	<i>10</i>
2.3 El proceso formativo en la educación de postgrado.....	<i>12</i>
2.4 Tendencias y perspectivas de los estudios de postgrado.....	<i>14</i>
2.5 <i>La evaluación de los estudios de postgrado</i>	<i>16</i>
2.6 Concepción de la evaluación	<i>17</i>
2.7 Modelos de evaluación.....	<i>19</i>
2.7.1 Modelo de evaluación programas de postgrado AUIP.....	<i>20</i>
2.7.2 Modelo de Evaluación Kirkpatrick.....	<i>29</i>
-Evaluación de Reacción- Nivel I.....	<i>32</i>
-Evaluación de Aprendizaje - Nivel II.....	<i>35</i>
- Evaluación de Comportamiento- Nivel III.....	<i>37</i>

- Evaluación de Resultados - Nivel IV	40
2.8 La educación universitaria en Bolivia	42
2.9 La educación de postgrado en Bolivia.....	44
2.10 La normativa de educación de postgrado del Sistema de la Universidad Boliviana	46
2.11 Facultad de ciencias sociales – Universidad Mayor de San Andrés.....	48
2.11.1 Antecedentes	48
2.11.2 Misión y Visión de la Facultad de Ciencias Sociales.....	52
<i>CAPÍTULO III</i>	54
<i>MARCO METODOLÓGICO</i>	54
3.1 Metodología de investigación.....	55
3.2 Tipo y diseño de la investigación	56
3.3 Universo y muestra.....	57
3.3.1 Universo	57
3.3.2 Muestra	57
3.4 Instrumentos y técnicas de recopilación	58
3.5 Operacionalización de variables	58
3.6 Matriz de consistencia	59
<i>CAPÍTULO IV</i>	61
<i>RESULTADOS Y HALLAZGOS</i>	61
4.1 Programas de postgrado de la facultad de ciencias sociales	62
4.2 Presentación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos.....	63
4.2.1 Perfil socio demográfico de la muestra.....	63
4.2.2 Características de la población de estudio	65
4.2.3 Presentación de resultados respecto a los niveles de evaluación.....	67
<input type="checkbox"/> <i>NIVEL I – SATISFACCIÓN</i>	67
<input type="checkbox"/> <i>NIVEL II – APRENDIZAJE</i>	72

□ <i>NIVEL III - APLICACIÓN</i>	76
□ <i>NIVEL IV - CONTRIBUCIÓN</i>	80
<i>CAPÍTULO V</i>	86
<i>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</i>	86
5.1 Conclusiones	87
5.1.1 Facultad de Ciencias Sociales.....	88
5.1.2 Instancias de seguimiento y control.....	88
5.1.3 Usuarios de los programas de postgrado	89
5.2 Recomendaciones.....	90
5.2.1 Facultad de Ciencias Sociales.....	91
5.2.2 Instancias de seguimiento y control.....	92
5.2.3 Usuarios de los programas de postgrado	93
<i>BIBLIOGRAFÍA</i>	95
<i>CIBERGRAFÍA</i>	99
<i>ANEXOS</i>	100

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Modelo AUIP - Variable Estudiantes	22
Tabla 2: Modelo AUIP - Variable Profesores	22
Tabla 3: Modelo AUIP - Variable Plan de Formación	23
Tabla 4: Modelo AUIP - Variable Investigación Desarrollo Innovación	25
Tabla 5: Modelo AUIP - Variable Gestión.....	26
Tabla 6: Modelo AUIP - Variable Entorno y Pertinencia	27
Tabla 7: Modelo AUIP - Estudiantes matriculados e Impacto	28
Tabla 8: Modelo AUIP - Variable Evaluación y Mejora Continua.....	28
Tabla 9: Operacionalización de Variables.....	59
Tabla 10: Programas de Postgrado - Facultad Ciencias Sociales - Período 2015 - 2018	62
Tabla 11: Cantidad de Participantes en Programas de Postgrado	63
Tabla 12: Nivel I - Satisfacción	68
Tabla 13: Nivel II- Aprendizaje	73
Tabla 14: Nivel III- Aplicación.....	77
Tabla 15: Nivel IV- Contribución	81

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Estructura Orgánica - Facultad de Ciencias Sociales	53
Figura 2: Matriz de Consistencia	60
Figura 3: Género de los Participantes	64
Figura 4: Edad de los Participantes	64
Figura 5: Tipo de Programa Postgradual Cursado	65
Figura 6: Relación entre la Necesidad de Formación y el Programa de Postgrado.....	65
Figura 7: Razones para Tomar el Programa de Postgrado	66
Figura 8: Conclusión del Programa de Postgrado	67
Figura 9: Representación Porcentual en Torta.....	71
Figura 10: Representación Porcentual en Barras	71
Figura 11: Mapa Semántico - Nivel I – Satisfacción.....	72
Figura 12: Representación Porcentual en Torta	75
Figura 13: Representación Porcentual en Barras	75
Figura 14: Mapa Semántico - Nivel II – Aprendizaje.....	76
Figura 15: Representación Porcentual en Torta	79
Figura 16: Representación Porcentual en Barras	79
Figura 17: Mapa Semántico - Nivel III – Aplicación	80
Figura 18: Representación Porcentual en Torta	83
Figura 19: Representación Porcentual en Barras	83
Figura 20: Mapa Semántico - Nivel IV – Contribución.....	84

LISTA DE ACRÓNIMOS

AUIP:	Asociación Universitaria Iberoamericana de Postgrado
CEPIES:	Centro Psico-pedagógico y de Investigación en Educación Superior
CEUB:	Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana.
CINE:	Clasificación Internacional Normalizada de la Educación.
CONUB:	Consejo Nacional de la Universidad Boliviana.
CPEPB:	Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.
DIPGIS:	Departamento de Investigación, Postgrado e Interacción Social - UMSA
DSIE:	División de Sistemas de Información y Estadística – UMSA
ENASEP:	Escuela Nacional de Asistencia Social y Educación Popular.
FCS:	Facultad de Ciencias Sociales
HCU:	Honorable Concejo Universitario.
IDIS:	Instituto de Investigaciones Sociológicas.
IIAA:	Instituto de Investigaciones Antropológicas y Arqueológicas.
IIISCTS:	Instituto de Investigación e Interacción Social de la Carrera de Trabajo Social
INA:	Identificación de Necesidades de Aprendizaje
INC:	Identificación de Necesidades de Capacitación
IPICOM:	Instituto de Investigación, Postgrado e Interacción Social en

Comunicación.

ME: Ministerio de Educación

OPCE: Observatorio Plurinacional de la Calidad Educativa

RSI: Retorno Sobre la Inversión

SIMECAL: Sistema de Medición de la Evaluación de la Calidad de la Educación.

UMSA: Universidad Mayor de San Andrés

UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la
Cultura

RESUMEN

En esta investigación se propone un modelo de evaluación de calidad de los programas de postgrado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA) desde la perspectiva de los usuarios o cursantes de dichos programas. Es un estudio de tipo descriptivo documental que se sustentó teóricamente en el modelo de evaluación Kirkpatrick.

También se recuperan los aspectos conceptuales relevantes del Modelo de Evaluación de Programas de Postgrado de la Asociación Universitaria Iberoamericana de Postgrado (AUIP), que tiene fuerte énfasis en la perspectiva de gestión de calidad. El enfoque de investigación utilizado es el cuantitativo y, el método, el descriptivo con la aplicación de la técnica de la encuesta. Además, se utilizó el análisis documental en la recopilación y selección de información pertinente al objeto de estudio.

En la investigación se enfatiza la importancia cada vez mayor de los estudios de la calidad de los cursos de postgrado y se evidencia el resultado de la evaluación de los mismos a partir de las percepciones e impresiones de los estudiantes matriculados de los diferentes programas académicos postgrado brindados en la Facultad de Ciencias Sociales de la UMSA, en el período 2015-2018. Para el efecto, según la teoría de Kirkpatrick se establecieron los siguientes niveles de evaluación: 1) Satisfacción, 2) Aprendizaje, 3) Aplicación y 4) Contribución.

Se concluye que, si bien los programas de postgrado contribuyen positivamente en el incremento de los conocimientos de los cursantes en el área correspondiente, se revelan brechas importantes entre la asimilación del programa, el desarrollo de sus capacidades laborales y la aplicabilidad en contextos reales profesionales, entendida como la contribución

a la productividad de la organización laboral. A partir de los hallazgos se plantean recomendaciones orientadas a la ejecución de futuros programas postgraduales con enfoque de demanda y pertinencia.

Palabras clave: Programas de postgrado, Evaluación de calidad, Modelo de evaluación, Facultad de Ciencias Sociales.

ABSTRACT

This research proposes a model of quality evaluation of the postgraduate programs of the Faculty of Social Sciences of the Universidad Mayor de San Andrés (UMSA) from the perspective of the users or students of these programs. It is a documentary descriptive study that was theoretically based on the Kirkpatrick evaluation model.

However, the relevant conceptual aspects of the Postgrad Program Evaluation Model of the Ibero-American Postgraduate University Association (AUIP), which has a strong emphasis on the perspective of quality management, are also recovered. The research approach used is quantitative and, the method, descriptive with the application of the survey technique. In addition, documentary analysis was used in the collection and selection of information relevant to the object of study.

The research emphasizes the increasing importance of studies on the quality of postgraduate courses and evidences the result of their evaluation based on the perceptions and impressions of the graduates of the different academic programs offered in the Faculty of Social Sciences of the UMSA, in the period 2015-2018. For this purpose, according to Kirkpatrick's theory, the following levels of evaluation were established: 1) Satisfaction, 2) Learning, 3) Application and 4) Contribution.

It is concluded that, although the postgraduate programs contribute positively to the increase of the knowledge of the students in the corresponding area, important gaps are revealed between the assimilation of the program, the development of their work capacities and the applicability in real professional contexts, understood as the contribution to the productivity of the labor organization. Based on the findings, recommendations are proposed for the implementation of future post-graduate programs with a focus on demand and relevance.

Keywords: Postgraduate programs, Quality evaluation, Evaluation model, Faculty of Social Sciences.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

Bolivia y el mundo se encuentran a puertas de la cuarta revolución industrial y este contexto conlleva adaptaciones céleres, nuevas tecnologías que están penetrando cada espacio personal, social y global. Hoy se solicita de las personas desarrollar técnicas, conocimientos y habilidades para análisis de datos, inteligencia social, transformación digital, innovación y el uso óptimo de la información y comunicación tecnológica.

Esta situación ha generado un incremento visible de la competitividad en el mercado laboral; en consecuencia, ha crecido la necesidad y la demanda para asistir a programas de formación continua, particularmente en universidades tanto públicas como privadas. En tal sentido, adquirir formación de postgrado se puede considerar como una estrategia de desarrollo profesional, que, en un determinado ambiente formativo y signado por diferentes factores, puede llegar a convertirse en un factor de éxito o fracaso profesional.

En Bolivia, las universidades se organizan en Universidades Públicas y Universidades Privadas. Las primeras se dividen en Universidades Públicas y Autónomas, Universidades Indígenas y Universidades de Régimen Especial. Por su parte, los grados académicos de la Formación Superior Universitaria en Postgrado son: Diplomado, Especialidad, Maestría, Doctorado y Post doctorado. (Gaceta Oficial, Ley de la Educación (Ley 070) “Avelino Siñani – Elizardo Pérez, 2010).

El capítulo sexto de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia (Gaceta Oficial, Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, 2009) (CPEPB) del 29 de febrero de 2009, en el artículo 89 establece: “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”.

Asimismo, la CPEPB, en el artículo 91, establece que la educación superior desarrolla procesos de formación profesional, de generación y divulgación de conocimientos orientados al desarrollo integral de la sociedad.

Con relación a la evaluación y la calidad en la educación superior, la Ley “Avelino Siñani - Elizardo Pérez”, establece para el proceso de acreditación universitaria la creación de la “Agencia Plurinacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior Universitaria”. El Artículo 68 de la Ley 070 define: I. La evaluación es el proceso de cualificación de la calidad de la educación superior universitaria; contempla la autoevaluación, la evaluación por pares y la evaluación social. II. La acreditación es la certificación que se emitirá cuando los resultados del proceso de evaluación sean favorables. III. Se crea la Agencia Plurinacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior Universitaria, será de carácter descentralizado, conformado por un Directorio y un Equipo Técnico Especializado. Su funcionamiento y financiamiento será reglamentado por Decreto Supremo.

En este contexto y ante la ausencia de una institución de acreditación de la calidad de la educación superior, las Universidades Públicas han desarrollado un sistema de evaluación-acreditación cuya cobertura son todas las Universidades que pertenecen al Sistema de la Universidad Boliviana.

Por otro lado, según el Informe 2016 de Educación Superior en Iberoamérica (Martínez, Santillán, & Loayza, 2016), el número de personas con educación superior en Bolivia se ha incrementado en los últimos años. El año 2010 el porcentaje ascendía a 23.80% y para el 2013 este porcentaje llegó a 30.85%. El mismo informe menciona que el número

de titulados entre el periodo 2010-2015 se ha incrementado en un 22% y que la tendencia lleva a inferir que dicha tasa seguirá incrementándose en el futuro.

De acuerdo con Poveda et al. (2020):

“En Bolivia el Sistema de la Universidad Boliviana (SUB) en diez años ha tenido un crecimiento de aproximadamente el 72% en la matrícula estudiantil, pasando de 256.834 en el año 2004 a 440.918 en el año 2015. Las 11 universidades públicas gratuitas representan algo más del 75% de la matrícula universitaria total en Bolivia (...). La generación de estadísticas sobre educación superior universitaria en Bolivia es limitada, de manera irregular se publican estadísticas sobre la matrícula, el crecimiento de la matrícula y sobre el presupuesto de manera agregada, existiendo muy poca o casi ninguna información sobre resultados de la gestión académica”. (Poveda, Poveda & España, 2020)

Considerando los aspectos anteriores a continuación, se establece el planteamiento del problema de la presente investigación.

1.2 Formulación del problema

Las personas que deciden cursar un Programa de Postgrado esperan recibir servicios de calidad idóneos, para el logro de habilidades y competencias de alto nivel que les permita gozar de beneficios futuros, ya sean éstos reflejados en un mayor ingreso económico, mayor empleabilidad, mayor autorrealización o mayor desarrollo integral. Sin embargo, muchas veces las expectativas de calidad no se ven reflejadas en la realidad del proceso educativo ni tampoco en mejoras posteriores al programa cursado.

En este contexto, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la percepción de los estudiantes matriculados en los programas académicos de postgrado de las carreras de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA), sobre la calidad de la formación recibida, en el período 2015-2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la percepción de los estudiantes matriculados en los programas académicos de post grado de las carreras de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA), sobre la calidad de la formación recibida, en el período 2015-2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- Caracterizar el nivel de satisfacción sobre la formación recibida en los programas académicos postgraduales de las carreras de la Facultad de Ciencias Sociales.
- Establecer el nivel de aprendizaje percibido por los estudiantes matriculados en los programas de postgrado de las carreras de la Facultad de Ciencias Sociales.
- Determinar los tipos de aplicación de conocimientos y habilidades aprendidos en los programas de postgrado que los estudiantes matriculados utilizan en sus fuentes laborales o en su desarrollo profesional.
- Identificar la contribución de lo aprendido por los estudiantes matriculados de los programas de postgrado en el desempeño organizacional donde trabaja desde su ejercicio profesional independiente.

1.4 Justificación

Varios autores, entre ellos Morles (1996) ya sostenían que evaluar las instituciones o programas académicos, tal como puede ser el postgrado o las universidades, es importante sobre todo en tiempos de recursos escasos; porque la sociedad tiene derecho a conocer el

destino de sus gastos o inversiones. No obstante, no existe evaluación en abstracto; toda evaluación o aproximación evaluativa responde a propósitos que establece o tiene asignados el ente interesado, responsable o usuario de esa evaluación. (Morles, 1996)

Del mismo modo, Ayarza plantea que la evaluación y la acreditación no son una moda académica pasajera, sino que se están convirtiendo en una estrategia fundamental de política, planificación y gestión universitaria. Hoy es cada vez más importante establecer instancias que verifiquen y garanticen la efectiva calidad académica. Es más, la sociedad en su conjunto necesita disponer de elementos sólidos de juicio sobre la calidad de la educación superior. (Ayarza, como se citó en Peña, Gutierrez, & Tellez, 2020)

Para determinar la percepción de los estudiantes matriculados de los programas de postgrado, se recuperará y adaptará el modelo de evaluación planteado por Donald L. Kirkpatrick quien desarrolló un sistema de evaluación de programas formativos y su incidencia en el desempeño posterior de los cursantes.

Se eligió el modelo de Kirkpatrick considerando las siguientes razones:

1. Describe de forma muy práctica estrategias de evaluación de programas de formación.
2. Contempla una perspectiva integral del impacto de programas formativos considerando 4 niveles o dimensiones clave: Satisfacción, Aprendizaje, Comportamiento y Resultados.
3. Ha sido aceptado y aprobado en múltiples organizaciones a nivel internacional.

4. El modelo no ha sido aplicado en Bolivia en organizaciones empresariales menos en instituciones académicas ya sean de nivel de pregrado o de postgrado.

Desde el punto de vista teórico, la relevancia de esta investigación está centrada en la evaluación la calidad de los programas de postgrado de la Facultad de Ciencias Sociales - UMSA, desde la percepción de los estudiantes matriculados. Considerando que existe un aumento en la oferta y demanda de cursos postgraduales, se exige a las instituciones educativas generar y poner en práctica herramientas que permitan evaluar el impacto de su intervención en la sociedad y obtener insumos para retroalimentar su acción.

Las evaluaciones son útiles para comparar el desempeño de los participantes en las distintas instituciones y establecer estrategias que logren un impacto positivo en éstas, en sus fuentes/organizaciones laborales y en la sociedad en general.

1.5 Alcances de la investigación

Alcance temático. La presente investigación se limita al análisis de la percepción de estudiantes matriculados o participantes respecto a los programas de postgrado cursados en las carreras de la Facultad de Ciencias Sociales - UMSA.

Alcance espacial. El ámbito de estudio y recolección de información está referido a los programas de postgrado de las carreras de la Facultad de Ciencias Sociales – UMSA.

Alcance temporal. La presente investigación se limita a los programas de postgrado desarrollados en el período 2015-2018 que fueron gestionados desde las carreras de la Facultad de Ciencias Sociales de la UMSA.

CAPÍTULO II
FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1 Antecedentes

Los estudios de postgrado se conciben como un conjunto de planes y programas por medio de los cuales los estudiantes se informan, se forman y se capacitan en diversas áreas del conocimiento con un nivel mayor que el de la licenciatura. El postgrado constituye una de las posibilidades de continuación en la que el estudiante puede formarse como investigador o como especialista en un área determinada (González & Galindo, 2000).

A este respecto, Maldonado (2015) afirma que:

“Muchas son las definiciones y aún las posiciones que existen sobre lo que es un postgrado; sin embargo, sea cual sea la definición que se adopte de ‘postgrado’, lo que es común, es asumir que ‘son estudios que tienen lugar después de haber obtenido un grado o título académico profesional previo’, que lo llevan a cabo con personas que tienen una madurez cronológica personal y profesional, lo cual les confiere características muy especiales a su condición de alumnos participantes en una educación de postgrado”.

(Maldonado, 2015, pág. 21)

Por otro lado, el postgrado tiene una doble función, por una parte, complementar la formación integral obtenida en las licenciaturas y por otra, incidir en la investigación y en el sector productivo. Además, el postgrado representa el ejemplo más tangible del vínculo que debe existir entre la docencia y la investigación; el postgrado constituye la culminación de un proceso en el que se forman los científicos y se construyen nuevos conocimientos. (González y Moreno, 1987). Del mismo modo, el postgrado genera el vínculo entre los distintos tipos de instituciones donde se realiza trabajo científico en el país y es uno de los factores que definen el tipo y la temática de dichos estudios. La actividad profesional de la ciencia tiene lugar en instituciones, tanto privadas como estatales en las que se lleva a cabo investigación, así como en instituciones de enseñanza en sus distintos niveles y en

instituciones gubernamentales y particulares abocadas a resolver y utilizar conocimiento científico (González & Galindo, 2000).

2.2 Los estudios de postgrado

De acuerdo con la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE) de la UNESCO (2013), el postgrado equivale a los niveles 7 y 8 de la norma señalada. Los programas de nivel CINE 7, o nivel de maestría, especialización o equivalente, regularmente tienen como principal objetivo desarrollar en el participante competencias académicas y/o profesionales superiores que conduzcan a un segundo título o a una certificación equivalente. Estos programas pueden incluir un importante componente de investigación (...) Se caracterizan por ser fundamentalmente teóricos, aunque pueden incluir un componente práctico por estar basados en investigaciones que reflejan los últimos avances del campo o en las mejores prácticas profesionales. La instrucción suele ser impartida bajo la modalidad de exposiciones orales por personal docente que normalmente debe haber concluido el nivel CINE 7 u 8. (UNESCO - Clasificación Internacional Normalizada de la Educación CINE 2011, 2013, como se citó en Maldonado, 2015)

No obstante, dado que la “explosión” de los programas de postgrado tiene data reciente tanto en Latinoamérica como en Bolivia, es posible plantear perspectivas críticas de su desempeño. A este respecto Abreu y Flores (2015), sostienen:

“La calidad y orientación del posgrado es vital para desarrollar las capacidades nacionales dirigidas a la innovación y a nuestra inserción en la sociedad del conocimiento; es por ello por lo que los sistemas de calidad y evaluación del posgrado deben enviar las señales correctas para garantizar que los programas de posgrado formen estudiantes matriculados capaces de producir y utilizar conocimientos avanzados en contextos dinámicos y complejos. Las nuevas realidades demandan desarrollar capacidades (...)

desde abordajes multi e interdisciplinarios, así como de la capacidad de transferir el conocimiento hacia el contexto de la práctica, o para utilizar el contexto de la práctica para generar conocimiento original. Desafortunadamente las universidades han sido permeadas por abordajes de la calidad derivados de la fábrica *fordiana*. En lugar de contar piezas ensambladas como en la fábrica, se contabilizan aulas, laboratorios, académicos, estudiantes matriculados y publicaciones, entre otros. Los criterios fabriles han invadido una buena parte de la educación superior, y que esta lógica se ha ido imponiendo de manera acrítica, sobre todo impulsada por organismos evaluadores y financieros internacionales”. (Abreu & Flores, 2015, pág. 162)

La educación de posgrado establece un conjunto de procesos de enseñanza-aprendizaje dirigidos a garantizar la preparación de los graduados universitarios para complementar, actualizar y profundizar en los conocimientos y habilidades que poseen, vinculados directamente al ejercicio profesional, los avances científico-técnicos y las necesidades de las entidades en que laboran. (Manzo, Rivera, & Rodriguez, 2006) De la misma manera, los estudios de postgrado determinan la relación entre estas instituciones y las áreas de conocimiento en que se forman los participantes; los campos de trabajo en los que pueden incidir a través de su preparación, el mercado real de trabajo que plantea una cierta demanda y los grupos de investigación que llevan a cabo proyectos de diversa índole (Gonzales, 1987). Izarra & Escobar (2007) señalan que los estudios de postgrado están dirigidos a elevar el nivel académico, desempeño profesional y calidad humana de los cursantes, además de estar comprometidos con el desarrollo integral del país, buscan mejorar y fortalecer la pertinencia desde el punto de vista: social, académico, político, económico, y ético de los estudios que se realizan luego de la obtención del título profesional.

2.3 El proceso formativo en la educación de postgrado

Las características específicas que le dan la individualidad propia al proceso enseñanza-aprendizaje en la educación de posgrado, se manifiestan en los objetivos del proceso de “aprender a aprender” y “enseñar a pensar”, a un estudiante adulto con capacidad crítica y reflexiva que contribuye con sus iniciativas a la solución de los problemas profesionales; contando con un docente equipado de medios y estrategias adecuadas al propósito y los objetivos a alcanzar, cuya misión es organizar, estimular, integrar y coadyuvar el proceso educativo. El profesor es un guía que facilita las experiencias de aprendizaje y establece una relación recíproca con el educando donde ambos aprenden entre sí, mediante el uso de estrategias docentes flexibles que permiten el desarrollo de la creatividad de todos, estudiantes y docentes. (Hatim A, 1998)

De acuerdo con Mertens (1999):

“La mayoría de las instancias gubernamentales en América Latina vinculadas con el trabajo y la educación, así como las organizaciones empresariales y de trabajadores, reconocen y subrayan la importancia de la formación en la estrategia de mejoramiento de la productividad en las empresas. (...) Hay una conciencia creciente entre los actores sociales de la producción acerca del papel crucial que la capacitación ocupa en el desarrollo productivo de las economías. La paradoja es que, a pesar del reconocimiento de la importancia de la formación, esto no ha sido correspondido de igual manera con acciones concretas en las empresas”. (Mertens, 1999, pág. 2)

De ahí que el nivel de postgrado asume este rol y promueve espacios donde el participante posgradual se torna en “fuente de inspiración”, para la inquietud científico-intelectual, la búsqueda independiente de los conocimientos, la autoexigencia, la canalización del interés profesional, la necesidad consciente y profunda de aprender y

trasmitir sus experiencias o aprovechar las de otros. Siendo por ello entendido el aprendizaje como un proceso complejo de solución de problemas, donde el alumno debe intervenir coordinando sus medios disponibles y estrategias, para alcanzar la solución (Julián, 2008).

Manzo, Rivera & Rodríguez (2006) señalan que la educación permanente o de posgrado dirigida a la superación profesional, consta de cuatro pasos fundamentales:

- Identificación de necesidades de aprendizaje
- Proceso educativo
- Monitoreo
- Evaluación

El proceso educativo de enseñanza- aprendizaje se centra en la transmisión de información, valores y saberes. Este proceso no suele ser unidireccional, sino que es interactivo: quienes están aprendiendo, también pueden enseñar. Así el conocimiento se construye de forma social.

De igual modo, sobre la base de la problematización en la que debe transcurrir la asimilación de los contenidos correspondientes, se va analizando cómo marcha la actividad docente en función de los objetivos propuestos. En este importante momento se pueden introducir, de ser necesario, acciones educativas adicionales, así como tomar las decisiones que correspondan para el alcance de los objetivos previstos.

En estrecha relación con el monitoreo está la evaluación del proceso formativo. La evaluación resulta esencial en relación con el alcance y calidad de la superación profesional llevada a cabo, de manera tal que al concluir la formación prevista es necesario evaluar sus resultados.

2.4 Tendencias y perspectivas de los estudios de postgrado

Los estudios de postgrado adquieren cada vez mayor importancia a medida que el mundo se torna más complejo y dinámico al mismo tiempo. Los avances palmarios de la investigación y la tecnología, la economía del conocimiento, los efectos de la globalización y las interconexiones entre las naciones requieren de personas con conocimientos y competencias avanzadas, capaces de liderar el desarrollo económico, educacional, científico y cultural. Hoy más que nunca la expresión aprender a aprender a lo largo de la vida es una necesidad. Esta concepción responde a los retos de una sociedad que cambia rápidamente y a un nuevo esquema de generación de conocimientos, más allá de las disciplinas tradicionales y más cerca de su integración con las necesidades sociales. (Maldonado, 2015)

Cruz (2014) enfatiza que:

“Es preciso reconocer que el postgrado es y seguirá siendo un instrumento estratégico de desarrollo (...) y una prioridad en la medida en que el crecimiento económico, el bienestar y la cohesión social dependan de la capacidad que se tenga para generar, transferir y aplicar el conocimiento en forma responsable, pertinente e innovadora. La formación superior avanzada de especialistas en los distintos ámbitos del ejercicio profesional, laboral y productivo así como la formación de profesores universitarios, investigadores en los distintos campos del saber científico y tecnológico es una prioridad inaplazable por la que todos los países latinoamericanos debieran apostar”. (Cruz, 2014, pág. 641)

Hoy por hoy, la expansión ilimitada de las tecnologías digitales utilizadas para buscar, comunicar y compartir grandes cantidades de información obliga a que ya no se pueda hablar de “transmitir” conocimientos porque estos se quedan cortos y, en ocasiones, obsoletos y a replantear el rol que juega el profesor en su contacto con sus alumnos. El

cambio de paradigma implica pasar de la enseñanza al aprendizaje y de la apropiación de conocimientos a la apropiación de competencias. (Cruz, 2014)

En este contexto, se van a requerir decisiones estratégicas de carácter curricular para contar con un paradigma estratégico de formación postgraduada que redefina una tipología de conocimiento que le permita al alumno no solo informarse, entender y comprender relaciones causa- efecto, obtener resultados e integrarse a redes de conocimiento sino también apreciar nuevas oportunidades de innovación. Los participantes de los postgrados debieran enfatizar en el entrenamiento intensivo en investigación, formación altamente especializada en un campo profesional, formación general, personal e intelectual para que el alumno adopte una actitud más abierta y flexible ante un objeto de conocimiento, se comunique mejor más allá de las fronteras de su propia disciplina y demuestre ser autónomo intelectualmente.

Para Cruz (2014), el reto principal en las nuevas tendencias de los estudios de postgrado consiste en asumir un nuevo paradigma de formación cuyos entornos de enseñanza-aprendizaje le faciliten al participante adquirir la capacidad para:

- Razonar en forma analítica, crítica, práctica y creativa
- Conceptualizar un problema o un objeto de estudio
- Integrar y sintetizar información
- Emitir juicios de valor razonados
- Argumentar con rigor académico
- Crear e interpretar nuevo conocimiento
- Investigar
- Enseñar

- Aprender autónomamente
- Auto motivarse
- Autorregularse
- Comunicarse (expresarse en una prosa persuasiva y coherente)
- Perseverar ante la frustración
- Tolerar la ambigüedad
- Asumir riesgos
- Entender procesos de explotación académica y comercial
- Utilizar tecnologías de información
- Demostrar flexibilidad e imparcialidad
- Trabajar en equipo, en redes
- Ajustarse al cambio
- Tomar decisiones en situaciones complejas, impredecibles y con alto nivel de incertidumbre
- Asumir responsabilidad personal, social, ética y medioambiental
- La gestión académica y administrativa

2.5 La evaluación de los estudios de postgrado

La calidad y orientación de los estudios de postgrado son esenciales para desarrollar las capacidades nacionales dirigidas a la innovación y a la inserción rápida en la sociedad del conocimiento. Y justamente son los programas de postgrado los que deben formar profesionales para producir y utilizar conocimientos avanzados en contextos dinámicos y complejos. Es urgente la generación de modelos alternativos de la calidad y evaluación del

posgrado que supere los tradicionales aspectos de cumplimiento de requisitos. (Abreu & Flores, 2015)

Si se desea que la educación boliviana llegue a los estándares de calidad a nivel internacional es imprescindible generar una conciencia y práctica de evaluación de los programas de posgrado y cumplir con los objetivos como ser la investigación, la transferencia de tecnología, la propuesta de modelos teóricos “disruptores” y otros retos inherentes a la formación profesional para que los títulos de posgrado no sean simplemente un requisito para obtener un trabajo o para la categorización sino un aporte al desarrollo local regional y nacional. (Torrez, 2020)

2.6 Concepción de la evaluación

Según la UNESCO (2008), la evaluación es un proceso permanente que se inicia desde el momento de identificar el problema que da origen al programa y se realiza con la finalidad de generar información, conocimientos y aprendizajes dirigidos a alimentar la toma de decisiones oportunas y pertinentes para garantizar la eficiencia, la eficacia y la calidad de los procesos, los resultados y los impactos de los programas, todo ello en función del mejoramiento de las condiciones de vida de sus beneficiarios.

Desde esta concepción, Pineda P. (2007), señala que la evaluación desempeña tres funciones básicas, que justifican la necesidad y la importancia de su realización:

1. Una función pedagógica, consistente en verificar el proceso de consecución de los objetivos para mejorar la propia capacitación.
2. Una función social, de certificar la adquisición de aprendizajes por parte de los participantes.
3. Una función económica, centrada en identificar los beneficios y la rentabilidad que la formación genera en una organización o para una institución.

Asimismo, podría mencionarse que la evaluación aplicada en los diferentes niveles de un sistema educativo sirve para:

- Determinar el incremento y desarrollo de conocimientos y habilidades en los educandos.
- Establecer la eficacia y eficiencia organizacional.
- Identificar el costo/beneficio del programa.
- Facilitar la comprensión de los procesos de cambio e innovación.
- Mejorar la calidad del servicio.

Rosales (2014) señala que la evaluación puede ser utilizada como un instrumento de control del programa (evaluación sumativa) o como un instrumento continuo de mejora y perfeccionamiento de este (evaluación formativa). Esta distinción incide sobre la naturaleza del proceso evaluativo, sobre cómo habría de realizarse la evaluación, la finalidad de los resultados, las audiencias interesadas, el tipo de informe de evaluación, entre otros aspectos.

Una evaluación que tiene por finalidad controlar o acreditar se relaciona más con las metas y objetivos a nivel organizativo y ha de servir sobre todo para tomar decisiones administrativas. Se realizará con mucha objetividad siendo que las audiencias fundamentales se sitúan en las instancias institucionales que velan por el mérito y el valor de las acciones promovidas por la institución: comisiones de aprobación, certificación o acreditación de programas, etc. La utilidad de este tipo de evaluación a nivel institucional es vital. La universidad se ha de interesar por la relevancia, la efectividad y el impacto de sus programas de postgrado. Una evaluación situada en este nivel puede garantizar una calidad media de los programas, pero tiene un impacto limitado en la optimización de estos (López, 2004)

No obstante, hay que entender que la evaluación de los programas de postgrado es un campo de investigación de reciente data a nivel mundial; aunque existen notables diferencias en función del contexto económico y político en que estos procesos tienen lugar. Mientras en países como EE. UU. existe una consolidada cultura evaluativa de sus títulos máster, los procesos de evaluación se han convertido en una actividad vinculada a sus acciones formativas, en España o América Latina las circunstancias son diferentes, encontrando así una gran ausencia de estudios dirigidos a evaluar la calidad de este nivel educativo (Lopez M. d., 2004).

A la fecha, las tendencias de evaluación de los programas de postgrado se mantienen en la misma condición, especialmente en países como Bolivia en los que la evaluación de los cursos de postgrado se realiza como parte de procesos administrativos de apertura y conclusión, o como parte del plan de acción de institutos de postgrado e interacción universitaria, sin generar ninguna ligazón con la demanda real de programas de postgrado desde el contexto productivo empresarial o incluso desde las líneas de política vinculadas al desarrollo social o económico de la sociedad.

2.7 Modelos de evaluación

Se debe entender por modelo una representación conceptual de un fenómeno determinado de la realidad producto de la experiencia. Carvajal (2002) lo plantea del siguiente modo:

“Los modelos son los instrumentos o esquemas conceptuales por los cuales los seres humanos intentan articular de manera sistemática el conocimiento que se obtiene de la experiencia (...). Los términos “teoría” y “modelo” son de uso frecuente en la vida académica y profesional de las sociedades actuales, siendo indispensables para describir, comprender, explicar y predecir los acontecimientos, hechos, fenómenos o situaciones

que suceden en los diferentes ámbitos de lo real. Ambos conceptos contribuyen a tener una imagen o representación de las diversas partes de la realidad”. (Carvajal, 2002, pág. 2)

En esta tesitura, en el diseño de una representación conceptual y esquemática del fenómeno de la evaluación de los programas de postgrado es preciso entender lo que impulsa una evaluación, como señalan Fitzpatrick et al. (2004). Estos autores reconocen que el determinar el propósito de la evaluación es el proceso más sustancial al momento de evaluar. Y para ello sugieren considerar algunas preguntas-guía como, por ejemplo, ¿Por qué es necesaria la evaluación?, ¿Cuál es su propósito?, ¿Qué preguntas contestará la evaluación?, ¿Cuál será el uso de los resultados?, ¿Quién los utilizará?, ¿Quiénes necesitan conocer los resultados y hallazgos?, ¿Qué es lo que se pretende evaluar? ¿Qué elementos y aspectos se quiere evaluar? ¿Qué incluye o excluye?, ¿En qué tiempo se evaluará?, ¿Quiénes serán los implicados?, ¿Cuáles son los objetivos y metas del programa?, ¿Qué necesidades se pretenden atender? ¿En qué momento es conveniente evaluar? ¿Cómo se evaluará?, entre las principales interrogantes.

Del mismo modo, la evaluación debe ser sistemática, rigurosa y coherente, que tenga en cuenta las funciones requeridas y que permita a los participantes responder las interrogantes básicas que son parte del programa de forma integrada, cruzando las respuestas y elaborando un engranaje de estrategias evaluativas que cubren la totalidad del proceso de formación.

2.7.1 Modelo de evaluación programas de postgrado AUIP

La Asociación Universitaria Iberoamericana de Postgrado (AUIP) puso en marcha una iniciativa de gestión de calidad de los programas de postgrado que incluye procesos de autoevaluación, ajuste, mejora y de evaluación externa por parte de auditores externos en el

marco de una convocatoria de premios a la calidad del postgrado y doctorado organizados por la indicada institución.

La AUIP es un organismo internacional no gubernamental reconocido por la UNESCO, dedicada al fomento de los estudios de postgrado y doctorado en Iberoamérica. Actualmente está integrada por más de 236 prestigiosas instituciones de educación superior de España, Portugal, América Latina y el Caribe. Presta servicios de información y divulgación sobre los postgrados que se ofrecen, colabora en procesos de evaluación interna y externa, acreditación y armonización curricular de esa oferta académica, facilita la movilidad e intercambio de profesores y estudiantes, incentiva el trabajo académico e investigador a través de redes de centros de excelencia en diversos campos del conocimiento, auspicia eventos académicos y científicos que están claramente relacionados con la formación avanzada y organiza cursos itinerantes internacionales en temas de interés para profesores y directores de programas de postgrado y doctorado. La AUIP se rige por un Consejo Superior, integrado por los Rectores de todas las instituciones asociadas y una Comisión Ejecutiva, como órganos colegiados. (Asociación Universitaria Iberoamericana de Postgrado, 2020)

Como una manera de facilitar el proceso de evaluación la AUIP ha desarrollado una Guía de Autoevaluación en la que se detallan los aspectos a ser evaluados y el cómo medirlos. Uno de esos aspectos constituye las variables. “El propósito de cualquier iniciativa de postgrado o doctorado debe ser mantener y mejorar la calidad de sus estudiantes matriculados, y por lo tanto, mejorar la calidad de los procesos académicos”. (pág. 23) El modelo AUIP identifica 8 variables, susceptibles de evaluación:

- **Estudiantes.** Según la AUIP, los cursantes de postgrado deben reunir características que serán determinantes en la calidad de formación del programa de postgrado, entre los cuales destacan los resultados académicos de pregrado, trayectoria académica o profesional previa.

Tabla 1: Modelo AUIP - Variable Estudiantes

Elementos	Criterios
Admisión	Existencia
	Claridad y pertinencia
	Eficacia
Perfil de ingreso	Duración
	Títulos
	Frecuencia
	Calidad

Fuente: Abreu, Cruz, & Martos, 2014

- **Profesores.** Son un factor de éxito o fracaso en un programa de postgrado. Entre los elementos que se consideran son la cualificación académica, producción intelectual, experiencia profesional – docente – investigativa; también se considera el número de docentes, el tiempo de dedicación al programa, responsabilidades académicas en el postgrado (pág. 23).

Tabla 2: Modelo AUIP - Variable Profesores

Elementos	Criterios
Formación	Duración
	Títulos

	Nivel Calidad (calificación de méritos) Pertinencia
Experiencia	Duración Nivel Calidad Pertinencia
Dedicación al programa	Eficacia Pertinencia Suficiencia
Producción intelectual	Existencia Calidad Pertinencia

Fuente: Abreu, Cruz, & Martos, 2014

- **Plan de formación:** “Incluye la fundamentación filosófica y teórica, sus propósitos y objetivos, los contenidos y su organización, las estrategias metodológicas previstas y las que realmente se aplican, la evaluación y los recursos que la puesta en marcha de la oferta curricular requiere”. (pág. 24).

Tabla 3: Modelo AUIP - Variable Plan de Formación

Elementos	Criterios
Fundamentación	Existencia

	<p>Pertinencia</p> <p>Consistencia</p> <p>Coherencia</p>
Ámbito de conocimiento	<p>Existencia</p> <p>Flexibilidad</p> <p>Consistencia</p> <p>Congruencia</p> <p>Pertinencia</p> <p>Efectividad</p> <p>Periodicidad</p>
Objetivos	<p>Existencia</p> <p>Pertinencia</p> <p>Consistencia</p> <p>Coherencia</p>
Contenidos	<p>Claridad</p> <p>Congruencia</p> <p>Precisión</p> <p>Flexibilidad</p> <p>Pertinencia</p> <p>Consistencia</p> <p>Coherencia</p>

Metodología	Claridad Flexibilidad
Evaluación	Claridad Pertinencia Eficacia Coherencia
Recursos	Disponibilidad Pertinencia Suficiencia
Ejecución del programa	Flexibilidad Pertinencia Consistencia Eficiencia
Titulación	Eficiencia

Fuente: Abreu, Cruz, & Martos, 2014

- **Investigación científica, desarrollo tecnológico, innovación y desempeño profesional de calidad:** “Resulta indispensable que los postgrados, de conformidad con sus objetivos, estén articulados con las actividades de investigación, desarrollo e innovación”. (pág. 24)

Tabla 4: Modelo AUIP - Variable Investigación Desarrollo Innovación

Elementos	Criterios
Investigación científica y desarrollo tecnológico	Flexibilidad Dedicación

	Pertinencia Relevancia Suficiencia
Innovación Desempeño profesional de alta calidad	Flexibilidad Dedicación Pertinencia Relevancia Suficiencia

Fuente: Abreu, Cruz, & Martos, 2014

- **Gestión:** “Incluye, como objeto de evaluación, la estructura organizativa del postgrado, los procesos de gestión académica y financiera, y los recursos requeridos para su desarrollo” (pág. 24).

Tabla 5: Modelo AUIP - Variable Gestión

Elementos	Criterios
Organización	Efectividad Eficiencia Consistencia Pertinencia Correspondencia Adecuación
Recursos	Existencia Eficacia Suficiencia

	Adecuación
--	------------

Fuente: Abreu, Cruz, & Martos, 2014

- **Entorno y pertinencia:** esta variable hace referencia a “cómo el programa de postgrado se vincula con su entorno incide en la calidad académica”. Contempla elementos internos como la misión y objetivos hasta la manera en cómo responde a las demandas sociales del entorno. (pág. 25)

Tabla 6: Modelo AUIP - Variable Entorno y Pertinencia

Elementos	Criterios
Institucional	Existencia Eficacia Consistencia Pertinencia Correspondencia
Geográfico - político	Cobertura Calidad y prestigio
Académico y científico	Tendencias
Vinculación	Pertinencia Correspondencia Cantidad Duración Articulación

Fuente: Abreu, Cruz, & Martos, 2014

- **Estudiantes matriculados e impacto:** se considera el “perfil previsto y logrado por el egresado, su permanencia y desempeño en el programa, al igual que su aporte efectivo al desarrollo cultural, socioeconómico, científico y tecnológico”. (pág. 25)

Tabla 7: Modelo AUIP - Estudiantes matriculados e Impacto

Elementos	Criterios
Perfil	Consistencia
	Pertinencia
	Nivel
	Relación
Desempeño	Cantidad
	Calidad

Fuente: Abreu, Cruz, & Martos, 2014

- **Evaluación y mejora continua:** “La evaluación, considerada fundamental respecto al programa y a la institución, se asume como el proceso que da cuenta del estado de desarrollo del objeto de evaluación, de sus aciertos, carencias y deficiencias”. Este elemento es la base para mejorar la calidad del programa.

Tabla 8: Modelo AUIP - Variable Evaluación y Mejora Continua

Elementos	Criterios
Variables	Cantidad
	Calidad

Estrategias de mejora	<p>Existencia</p> <p>Pertinencia</p> <p>Eficacia</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Validez</p>
-----------------------	--

Fuente: Abreu, Cruz, & Martos, 2014

2.7.2 Modelo de Evaluación Kirkpatrick

El Modelo de Evaluación Kirkpatrick, desarrollado por Donald Kirkpatrick (1959), es uno de los modelos de evaluación más aplicados internacionalmente. Ya que cada vez más organizaciones valoran realizar acciones de evaluación no solo de resultados sino también de impacto (Galindo, 2008, citado por Correa, 2013). Si bien el modelo señalado ha sido de mucha utilidad en el mundo empresarial también ha sido de interés para las instituciones de educación superior, puesto que les permite evaluar no solo el nivel de satisfacción de los estudiantes del programa impartido, sino también el nivel de aprendizaje de lo que se ha enseñado, el nivel de cambio en el comportamiento, y finalmente, el nivel en que los resultados son tangibles en cuanto a productividad, permitiendo “evaluar el impacto de una determinada acción formativa a través de la reacción de los cursantes sobre el aprendizaje logrado, el nivel de transferencia alcanzado y los resultados en términos de su impacto basado en los criterios establecidos” (Jiménez, Barchino y Rubio, citados por Correa, 2013).

En consecuencia, la aplicación del modelo de Kirkpatrick es trascendental para la continuidad de los procesos formativos como los que se desarrollan en la universidad y particularmente en los programas de postgrado, dado que permite analizar adecuadamente los resultados de la formación para el desarrollo sostenido de nuevas inversiones formativas especialmente desde el Estado como patrocinador principal de la universidad pública.

Este modelo recoge opiniones de los participantes respecto a: a) alcance del aprendizaje, b) el cambio en el comportamiento vinculado al puesto de trabajo, y c) el logro de los objetivos de la capacitación y el desarrollo reflejados en el efecto sobre el desempeño. El modelo expresa básicamente cuatro niveles de evaluación de la formación que son: (a) la reacción, (b) el aprendizaje, (c) el comportamiento y (d) los resultados.

Estos niveles constituyen un marco de trabajo ampliamente aceptado para acciones de evaluación, por la facilidad de simplificar la complejidad del proceso de valoración de los programas de formación.

Bates, citado por Correa (2013), señaló que los niveles de Kirkpatrick representan una cadena causal donde las reacciones positivas llevan a un mayor aprendizaje, lo que produce una mayor transferencia, y por consiguiente, mayores resultados positivos para la organización. Lo que lleva al autor a destacar que el modelo asume que cada etapa lleva a la obtención de datos más informativos que la última. Con esto en mente, Palacios, citado por Correa (2013), destacó diez factores a considerar al momento de planificar y poner en marcha el modelo planteado por Kirkpatrick.

Los factores son:

1. La detección de necesidades
2. El establecimiento de objetivos
3. La determinación de los contenidos
4. La selección de los participantes
5. La elección del plan de trabajo a seguir
6. La opción de la infraestructura
7. La identificación y contratación del personal docente

8. La preparación de materiales audiovisuales

9. La coordinación de la formación

10. La evaluación del programa

Además de los factores propuestos, Palacios (2008), Capacho (2011), Rivas (2008) y Guerra-López (2007), citados por Correa (2013) se presentan algunas características que contiene el modelo:

➤ Las oportunidades que ofrece Kirkpatrick a través de sus niveles de evaluación de programas de formación son varias. Por ejemplo, permite mejorar el desempeño de los trabajadores, certificar empresas educativas virtuales, comprobar procesos de enseñanza y aprendizaje, retroalimentar, y finalmente, ofrecer oportunidades para la valoración de las iniciativas de formación en las instituciones. También indican que la implementación del modelo ahorra tiempo y dinero en las organizaciones ya que confirma el desempeño real de las funciones del empleado.

➤ Considerando la utilidad del modelo de evaluación, los cuatro niveles de Kirkpatrick han sido considerablemente aceptados para la evaluación de programas debido a que sirven como guía para evaluar iniciativas de formación. Cada nivel supone determinar la satisfacción del participante con la formación que recibe, medir los conocimientos adquiridos, evaluar la aplicación de las destrezas desarrolladas y valorar si los objetivos planteados se cumplieron.

➤ Los niveles del modelo están dispuestos en jerarquía, de tal modo que la evaluación comienza por el nivel uno y termina en el nivel cuatro, por lo que la información obtenida en cada etapa servirá para informar a la siguiente. La

superación de cada nivel representará una medición de éxito más precisa del programa de formación, promoviendo un enfoque más riguroso.

A continuación, se describen los cuatro niveles del modelo de Kirkpatrick:

-Evaluación de Reacción- Nivel I

Mondy (2010), Jiménez (2011), Guskey (2002), Kirkpatrick (2007), Rivas (2008) Guerra-López (2007) y Reza (2007), citados por Correa (2013), caracterizan el presente nivel de la siguiente manera:

En este nivel se mide la satisfacción de quienes reciben la formación, se hace una evaluación que tiene el propósito de mejorar futuros procesos de formación.

Quien realiza la evaluación recopila información sobre la satisfacción de los participantes acerca de los componentes que participan en el proceso, es decir, forma de impartición empleada por el profesor / facilitador / instructor; calidad de los medios utilizados, materiales de apoyo y textos empleados, características del local o ambiente físico de formación y claridad en las explicaciones, tiempo de duración de las sesiones, utilidad de los contenidos, pertinencia de los dispositivos tecnológicos, entre otros.

Este nivel tiene como propósito medir las reacciones del participante sobre el evento de formación, incluyendo la evaluación de la metodología de la formación, su contenido y cumplimiento de las necesidades individuales de la formación. Para iniciar la evaluación de la reacción se deben concretar los objetivos, desarrollar estándares de puntuación aceptables, diseñar un formulario (cuestionario) para cuantificar las opiniones del participante o cursante y realizar un seguimiento adecuado.

Evaluar la reacción es lo mismo que medir la satisfacción de los participantes. Para que se produzca aprendizaje es importante que los participantes de la actividad de formación

reaccionen de manera favorable hacia ella, en término de interés, atención y motivación. Así, la evaluación de reacción mide cuán satisfechos se encuentran los participantes con aspectos tales como la metodología, los instructores, los contenidos y la infraestructura de formación, entre otros.

Esta evaluación recoge las opiniones de los participantes a partir de las cuales se pueden realizar mejoras en los siguientes procesos formativos, pero, a pesar de ser la forma más económica y rápida de obtener información, se debe tener en cuenta que los resultados pueden verse afectados por factores externos que no necesariamente tienen que ver con la calidad del curso.

En esta etapa es necesario delimitar qué se quiere evaluar recopilando actitudes de elementos específicos del programa. Por ejemplo, las reacciones sobre el docente o facilitador, el estilo de la presentación, la organización y los recursos. Esto incluye también la adaptación del contenido, el dominio temático de parte del docente o facilitador, la gestión del tiempo, la claridad de la exposición e interlocución con los participantes, los aspectos teóricos y prácticos, el nivel de integración, la puntualidad, la idoneidad del calendario propuesto y los medios puestos a disposición, entre los principales aspectos.

En esta etapa se utiliza un instrumento de medición de tipo cuestionario o encuesta, de manera escrita e individual, donde se califica la reacción hacia el evento en general (metodología, objetivos, contenido, desempeño del instructor, etc.). La información recopilada debe ser analizada, cuantificada e interpretada para ser tomada en cuenta en el mejoramiento de las acciones de formación posteriores, además debe servir como información referente cuando se aborde una evaluación de transferencia o impacto.

La valoración de la reacción permitirá conocer si los participantes están más motivados para continuar aprendiendo, lo que es básico desde la perspectiva del aprendizaje permanente. Los datos recopilados serán muy útiles para la toma de decisiones y perfeccionarán las actividades de formación y desarrollo de recursos humanos.

Los resultados obtenidos proporcionarán información sobre las diferentes cualidades generales del programa cursado. Por ejemplo, la forma de dar clase o tutoría del profesor y sus métodos, lo apropiado de las instalaciones y el ritmo y claridad de las explicaciones.

Uno de los elementos de satisfacción que mayor correlación tiene con el aprendizaje es la relevancia y utilidad percibida de la actividad de formación para mejorar el desempeño en el puesto de trabajo, que, si bien está relacionado con las expectativas del participante, da luces respecto a la utilidad de la acción de formación en el desempeño de la persona en sus funciones laborales.

La reacción se puede evaluar por medio de criterios sobre las actividades del programa de formación, los métodos empleados, la participación, los recursos, la comprensión, la aplicabilidad, entre otros. Esta fase de evaluación tiene como objetivo obtener información de las “reacciones” de los participantes sobre su nivel de satisfacción con los contenidos, los métodos empleados, la calidad de los profesores y las condiciones en las que se han realizado las acciones de formación, así como su opinión sobre el grado de utilidad de los aprendizajes obtenidos. La reacción, tangiblemente se evalúa utilizando una encuesta de medición del impacto de la capacitación, los cursantes emiten criterios y apreciaciones con el objetivo de evaluar si la acción fue bien recibida, las opiniones que tienen sobre las actividades del programa, los métodos empleados, la participación, los

recursos, la aplicabilidad, la calidad del curso, la factibilidad y aplicación de los conocimientos adquiridos, etc.

-Evaluación de Aprendizaje - Nivel II

Los autores Mantyla (2000), Jiménez (2011), Rosenberg (2001), Jiménez & Barchino (2010), Guskey (2002), Ruiz (2011), Lazzati (2008), López (2005) y Kirkpatrick (2007), citados por Correa, caracterizan este nivel de la siguiente manera:

“El aprendizaje es la segunda etapa del modelo que tiene como propósito comprobar el nivel de conocimientos y habilidades adquiridos por el participante, directamente asociados a los objetivos definidos para el proceso de capacitación. Para fines del nivel de aprendizaje es preciso evaluar aquellos principios, hechos y técnicas que fueron comprendidas y obtenidas por los participantes, lo que significa que en este nivel se determinará la asimilación de la capacitación, y a su vez, destacará la manera en que algunos factores incidieron en el aprendizaje, tales como contenido del curso, las actividades de aprendizaje, la estructura del curso, los materiales y las herramientas empleadas. Este nivel debe utilizarse como método de retroalimentación, no tan solo para buscar la efectividad del proceso, sino también para mejorarlo”.

Según Kirkpatrick (2007), todo programa de capacitación tiene tres objetivos fundamentales; estos son: (a) promover que los participantes adquieran conocimientos relacionados a su trabajo, (b) desarrollar sus conocimientos y fortalecer las destrezas existentes, y finalmente, (c) cambiar sus actitudes. En este sentido, el aprendizaje se medirá según se determine el logro de estos objetivos. Los insumos que se generan en esta etapa se utilizarán para determinar si los participantes aprendieron lo que estaba planteado aprender.

En este orden de cosas, López (2005) manifiesta que,

“En toda organización es indispensable la promoción del desarrollo de capacidades con el propósito de lograr el éxito de la misma, pues al dar esa formación a sus empleados se logrará que todas las actividades que realicen éstos sean de alta calidad. (...) La capacitación es una de las funciones que la organización debe llevar a cabo obligatoriamente y ésta debe ser administrada adecuadamente, por lo que toda organización debe realizarla de acuerdo a las necesidades de sus departamentos o unidades con el propósito de que sus colaboradores realicen sus actividades eficientemente, por lo que se recomienda que se tome muy en serio esta acción de capacitar, que sea administrada teniendo muy en claro lo que se persigue y no únicamente por cumplir un determinado mandato”. (Lopez, 2005, pág. 3)

En esta tesitura, se considera necesario medir el aprendizaje mediante la comparación de competencias, habilidades y actitudes, antes y después del desarrollo del programa. Para esto, se recomienda la administración de pre y post pruebas de rendimiento para apreciar el avance del aprendizaje de los participantes. Las preguntas que pueden medir el aprendizaje deben estar alineadas directamente con el contenido del programa formativo, por ejemplo: ¿qué se ha aprendido?, ¿qué no se ha aprendido? y ¿cómo demuestras el dominio de la nueva destreza?

Por otro lado, se recomienda obtener información de los participantes y personas que puedan observar las conductas y conseguir respuestas. Cuando el análisis del impacto valora positivamente los resultados, implica que se han desarrollado correctamente los procesos de aprendizaje y, se puede afirmar que habrá una transferencia de estos conocimientos al puesto de trabajo.

- Evaluación de Comportamiento- Nivel III

En este tercer nivel los autores Kirkpatrick (2006), (Zinovieff, 2008), Rubio (2003), López (2005), Jiménez y Barchino (2010), Capacho (2011), McLean y Moss (2003) y Nickols (2010), citados por Correa, caracterizan el presente nivel de la siguiente manera:

En el nivel III, vinculado al comportamiento, propone medir si los conocimientos y destrezas que recibieron los participantes fueron aplicados en el área de trabajo, el grado de cambio en la conducta del participante como consecuencia del programa de formación. Evaluar el nivel de comportamiento permite demostrar el impacto de la formación en la mejora de los participantes y los beneficios que aporta a la organización para determinar más tarde su impacto y rentabilidad. Esta etapa es clave para conocer cómo la formación logra transformar y mejorar la organización.

Para Pérez Montejo:

“Mediante la evaluación del desempeño laboral, la organización, conoce los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios. Da a conocer cuáles son las expectativas respecto al desempeño. A través de ella se anuncian las medidas que se van a tomar en cuenta para mejorar el desempeño (nuevos programas de formación, seminarios, talleres, etc.) y las que el evaluado deberá tomar por iniciativa propia como: proactividad, iniciativa, autocorrección, esmero, atención, entrenamiento, entre otros”. (Pérez Montejo, 2009, pág. 2)

Del mismo modo, en la etapa del nivel III se consideran varios aspectos, tales como la evaluación de la transferencia efectiva de los conocimientos al puesto de trabajo, la identificación de las destrezas que se utilizan más o menos y la verificación de los elementos del curso que no se utilizan en lo absoluto. Por otra parte, los autores recomiendan que los

criterios que han de considerarse para medir el nivel de comportamiento deban ser claros y específicos de manera que, sus objetivos reflejen concretamente lo que la organización espera del participante.

Se deben considerar dos factores para la evaluación de este nivel: a) la extensión en que el ambiente de trabajo apoya la aplicación de lo que fue aprendido y b) la aplicación y utilización de las destrezas aprendidas. Estos aspectos son cruciales para observar los “nuevos desempeños” de los trabajadores-colaboradores. La información recopilada en el proceso de evaluación del nivel de comportamiento permitirá identificar cuáles son los elementos que más se aplican y los que no se aplican. La valoración permitirá decidir si el programa debe ser ajustado, las intervenciones podrían incluir el rediseño, la introducción de cambios y la modificación de los requisitos de acceso a la actividad formativa, para el caso presente, formación posgradual.

Los hallazgos pueden demostrar falta de cambios en el comportamiento del participante, lo cual puede ser útil para determinar si en efecto fue a consecuencia de la insatisfacción del participante con el programa (nivel uno de resultado); fallas en el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje (nivel dos de aprendizaje), o, finalmente, descartar factores fuera del ámbito del programa, por ejemplo, la falta de deseos, motivaciones, oportunidades, apoyo o las recompensas para el cambio de comportamiento. Estos aspectos pueden estar vinculados claramente al entorno del trabajo del participante del proceso formativo posgradual.

Para la evaluación de este tercer Nivel se puede emplear entrevistas, cuestionarios, observación de la evaluación del desempeño y verificar hasta qué punto los participantes son

capaces de transferir los conocimientos adquiridos entre el resto de los miembros de la entidad.

Pérez Montejo, considera que:

“La evaluación en este nivel sirve para gestionar al personal de forma más justa y comprobar la eficacia de los procesos formativos. (...) Esta evaluación también proporciona datos sobre el clima laboral, mejorar el ajuste entre la persona y el puesto, adaptación personal al puesto, rediseño del puesto (...). Se puede conocer las capacidades individuales, las motivaciones y expectativas de las personas para asignar los trabajos de forma adecuada”. (Pérez Montejo, 2009, págs. 5-6)

En todo caso, para que se dé la transferencia de los conocimientos y habilidades aprendidos puedan tornarse en comportamientos, son necesarias cuatro condiciones.

- La persona debe tener el deseo de cambiar. Esto se puede conseguir mediante la creación de una actitud positiva hacia el deseo de cambiar.
- La persona debe saber qué tiene que hacer y cómo hacerlo. Se puede conseguir mediante la enseñanza-aprendizaje de los conocimientos, las habilidades y las actitudes necesarias.
- La persona tiene que trabajar en el clima adecuado. Se pueden describir cinco clases de clima: obstaculizador, disuasivo, neutral, estimulante, exigente.
- La persona tiene que ser recompensada por el cambio. Esta recompensa puede ser intrínseca (satisfacción, orgullo, etc.) o extrínseca (de la organización: elogios, reconocimiento, incentivos) o ambas. (Correa, 2013)

- Evaluación de Resultados - Nivel IV

Los autores Clements y Jones (2006), Zinovieff (2008), Jiménez y Barchino (2010), Steensma y Groeneveld (2010), Patricio (2011), Nickols (2011), Kirkpatrick (2007), citados por Correa, indican lo siguiente:

En esta etapa se evalúan los efectos de la formación en la organización de la cual el participante es parte, trata de medir la manera en la que los objetivos propuestos se utilizan en la organización de forma efectiva y eficiente. El nivel de resultados busca valorar el cumplimiento de objetivos de la organización a largo plazo, así como el impacto real de la organización desde la perspectiva de los resultados obtenidos. El eje central de la evaluación es el impacto en la organización. La pregunta clave para obtener estos datos es: ¿qué efecto tuvo el programa de formación en la organización?

A este respecto, Tejada y Ferrández, afirman:

“Los procesos de cambio en las organizaciones suceden a tal velocidad, que obligan a replantearse la utilidad de los conocimientos y habilidades de los trabajadores, de tal modo que resulta impensable que un trabajador, a lo largo de su vida profesional, no cambie o modifique sus tareas y funciones. La propia naturaleza del trabajo ha cambiado. La creciente competencia en el mercado laboral ha llevado a las empresas a una necesidad constante de renovación, así como una mejora de sus productos y servicios. Estas circunstancias, junto con el cambio constante que está viviendo la sociedad, están produciendo un doble efecto: una gran oportunidad para las empresas preparadas, y una amenaza para aquellas que no lo están. Sea por una o por otra razón, la formación es el camino para fortalecer a la organización. (...) Vista la exigencia de adaptación constante a los cambios, en los últimos tiempos se ha incrementado la formación de personal en la

empresa, sin otorgar suficiente importancia a la evaluación de la formación para garantizar la calidad de la misma. Y justamente para (...) poder evaluar la calidad de la formación, es necesario recordar que al mismo tiempo se debe buscar que la formación se adapte a las necesidades de los individuos y a la organización”. (Tejada & Ferrández , 2007, pág. 2)

En consecuencia, para poder recolectar datos relevantes del presente nivel 4 (evaluación de resultados), será esencial el uso de instrumentos y técnicas, tales como cuestionarios y entrevistas. Los datos recopilados pueden permitir analizar y tomar decisiones que podrían implicar la repetición de los criterios de evaluación, evaluar el impacto financiero versus el aumento en la producción, y finalmente, determinar la disminución de costos para la identificación de mayores beneficios y mejoras para el programa de formación.

Por otro lado, si bien en este nivel es posible responder a preguntas como: ¿Qué sucede cuando los participantes salen del aula y vuelven a sus puestos de trabajo?; ¿Efectivamente aplican lo aprendido?; en la práctica se torna un poco complejo porque pueden darse situaciones como: 1) los participantes cambiarían el comportamiento hasta que tengan la oportunidad de hacerlo; 2) es difícil determinar exactamente cuándo se producirá el cambio; y 3) es posible que los resultados del cambio aplicado no sean del agrado del participante y se retorne a la situación original. (Correa, 2013)

Ahora bien, este nivel de resultados puede ser medido a través de indicadores como: Mejora de la calidad, mayor disciplina tecnológica, mejor organización del proceso y de los niveles de satisfacción de usuarios externos e internos, incremento de la productividad, disminución de los costos, la accidentalidad y los errores de operación, reducción de

desperdicios, mayores ventas, entre otros aspectos, dependiendo del área o ámbito de la función laboral.

Por los aspectos señalados, el Modelo Kirkpatrick es el adecuado y pertinente a los efectos de conocer los resultados, así como también el impacto del desarrollo de los programas de postgrado efectuados, para el caso presente, por la Facultad de Ciencias Sociales de la UMSA. Además, siendo que el modelo ya fue probado en diferentes programas formativos en otros países, los componentes que se consideran son las principales áreas en las que será posible establecer lineamientos de mejoramiento y así asegurar la calidad formativa en el nivel de postgrado.

2.8 La educación universitaria en Bolivia

Según la Guía de Universidades del Estado Plurinacional de Bolivia del Ministerio de Educación (2016) y en función del carácter de su administración y fuente de financiamiento, las universidades se componen de la siguiente manera:

- a) Universidades Públicas Autónomas
- b) Universidades Privadas Adscritas al Comité Ejecutivo de la Universidad

Boliviana

- c) Universidades Privadas
- d) Universidades Indígenas
- e) Universidades de Régimen Especial

El reconocimiento constitucional de universidades públicas y privadas determina que se sujetan a diferentes leyes, normas y órganos. En el caso de las Universidades Públicas Autónomas, el ejercicio pleno de la autonomía universitaria, les permite dotarse de un propio marco jurídico expresado en: estatutos, órganos ejecutivos y de coordinación, planes y reglamentos ajustados a cada una de las universidades.

A los efectos de la presente investigación se hace referencia únicamente a las Universidades Públicas Autónomas. Éstas se rigen por el Estatuto Orgánico de la Universidad Boliviana y se sustentan en los principios fundamentales de la autonomía y el cogobierno paritario docente- estudiantil. De acuerdo con la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia (CPEPB) y la Ley de la Educación No. 070, las universidades públicas son autónomas e iguales en jerarquía.

La autonomía consiste en la libre administración de sus recursos; el nombramiento de sus autoridades, su personal docente y administrativo; la elaboración y aprobación de sus estatutos, planes de estudio y presupuestos anuales; y la aceptación de legados y donaciones, así como la celebración de contratos, para realizar sus fines y sostener y perfeccionar sus institutos y facultades. Las universidades públicas podrán negociar empréstitos con garantía de sus bienes y recursos, previa aprobación legislativa.

Son obligatoria y financieramente subvencionadas por el Estado. Están representadas por el Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana (CEUB) y están autorizadas para emitir Diplomas Académicos y Títulos Profesionales.

Las universidades autónomas son:

1. Universidad Mayor de San Francisco Xavier (Sucre)
2. Universidad Mayor de San Andrés (La Paz)
3. Universidad Mayor de San Simón (Cochabamba)
4. Universidad Autónoma Tomás Frías (Potosí)
5. Universidad Técnica de Oruro (Oruro)
6. Universidad Autónoma Gabriel René Moreno (Santa Cruz)
7. Universidad Autónoma Juan Misael Saracho (Tarija)

8. Universidad Autónoma del Beni José Ballivián (Beni)
9. Universidad Nacional Siglo XX (Llallagua- Potosí)
10. Universidad Amazónica de Pando (Pando)
11. Universidad Pública del Alto (El Alto)

2.9 La educación de postgrado en Bolivia

Las actividades académicas de postgrado cobran importancia en los últimos decenios.

De acuerdo con Torrez (2020):

“Los estudios universitarios de postgrado en Bolivia dejaron de ser un privilegio de una élite intelectual convirtiéndose en una necesidad en la formación profesional y un aporte al desarrollo integral de la sociedad (...). La creación del nivel de estudios postgradual hace más de dos décadas fue una gran contribución a la democratización de la formación profesional especializada, puesto que quienes querían realizar estudios de postgrado debían postular a becas en el exterior o financiar dichos cursos por sus propios medios, siendo muy pocos los profesionales que lograban acceder a una de estas opciones”. (Torrez, 2020)

En el Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación del Ministerio de Educación (2013), con relación a programas de postgrado de carácter científico, se establece:

“Actualmente existen limitaciones de la oferta de formación postgradual en Bolivia, en los niveles de maestría y doctorado. Estos obstáculos impiden contribuir al desarrollo de proceso de investigación científica y tecnológica, y no contribuyen a resolver los problemas y demandas sociales del país. En consecuencia, es necesario implementar programas de postgrado, en los niveles señalados, con carácter científico, en las áreas de prioridad nacional, para formar talentos necesarios que contribuyan a lograr resultados y efectos previstos a corto y mediano plazo”. (Ministerio de Educación, 2013)

De acuerdo con un estudio realizado por Sanga (2016), en el marco de los programas de postgrado de la universidad pública, particularmente con relación a la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA), se establece:

“La formación posgradual que brinda el sistema académico de la UMSA (...) es débil, lo que impide estar acorde con el desarrollo de la educación del Siglo XXI. Su sistema académico presenta un desajuste e inestabilidad en las áreas: teórica, práctica, metodológica y científica, esto se debe principalmente a que existen autoridades que desconocen el manejo y la implementación de normativa académica. Se identifica la necesidad de formar planificadores académicos, tomando en cuenta los lineamientos y parámetros que deben orientar el perfil profesional del planificador académico (...). El diagnóstico permitió el diseño de una propuesta de macroestructura curricular de una maestría de planificación académica, en el marco del Reglamento General de Estudios de Posgrado del Sistema de la Universidad Boliviana, que comprende como componentes fundamentales el perfil profesional, el modelo teórico curricular, fundamentos del currículum”. (Sanga, 2016)

Los aspectos mencionados dan cuenta de la urgente transformación de los programas de postgrado en Bolivia dado que el cambio vertiginoso de los mercados laborales, los mercados de bienes y servicios, transversalización de la tecnología en todos los procesos productivos, entre otros factores, obligan a modificar no solo la concepción de estos cursos, la implementación o ejecución de los mismos y, fundamentalmente, la evaluación de resultados y la evaluación de impacto de los programas o estudios de postgrado.

2.10 La normativa de educación de postgrado del Sistema de la Universidad Boliviana

Según la normativa nacional vigente sobre los estudios de Postgrado (Reglamento General de Estudios de Postgrado de la Universidad Boliviana), se entiende por estudios de Postgrado, toda actividad que tenga por objeto elevar el nivel académico y de desempeño profesional luego de haber obtenido el Grado de Técnico Superior Universitario o de Licenciatura. Los estudios de postgrado tienen como finalidad la formación de profesionales universitarios que profundicen la investigación y el conocimiento, respondan a la demanda social en campos específicos y del ejercicio profesional, además de formar investigadores que contribuyan a los fines y objetivos del desarrollo de la ciencia y la tecnología del país.

La supervisión de la aplicación de las normas del Reglamento General de Estudios de Postgrado está a cargo de la Secretaría Nacional de Postgrado del Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana (CEUB) y por medio de instancias como el Vicerrectorado, Facultad, Dirección y/o Centros de Postgrado en cada una de las universidades del Sistema.

Según el Reglamento General de Estudios de Postgrado de la Universidad Boliviana, la evaluación y acreditación de los procesos postgraduales, forman parte del Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria, con base en el Manual de Evaluación y Acreditación del Postgrado del Sistema de la Universidad Boliviana, donde se reconocen los siguientes procesos:

- Autoevaluación
- Evaluación externa por pares académicos
- Evaluación Síntesis

De acuerdo con el artículo 55, la autoevaluación, evaluación y acreditación de programas postgraduales es un proceso sistemático, consensuado y abierto de toda la actividad académica y administrativa, que tiene el objetivo de identificar las fortalezas y

debilidades presentes en un programa, en función de mejorar la gestión académica con estándares de calidad y pertinencia y su aporte al desarrollo social y económico nacional.

Con ese fin se establecen procedimientos ajustados en favor de una gestión de calidad, a través de dos instrumentos: la autoevaluación y la posterior evaluación externa con propósitos de acreditación. Los procesos de evaluación y acreditación de los programas de postgrado, tienen carácter obligatorio en todas sus etapas.

Según el artículo 56, el proceso de autoevaluación, evaluación externa y acreditación de los programas postgraduales, debe basarse necesariamente en tres componentes fundamentales:

- Regularidad: La evaluación de los programas como proceso permanente.
- Generalización: Todos los programas que tengan una versión concluida, deberán ser evaluados.
- Sistematización: Se establece un modelo único de autoevaluación, con adaptación a los niveles de Diplomado, Especialización, Maestría y Doctorado, en función al Manual de Evaluación y Acreditación del Postgrado del Sistema de la Universidad Boliviana y tomando en cuenta estándares internacionales de calidad.

El artículo 57, que refiere sobre la evaluación externa por pares académicos, concibe la evaluación como el proceso en el que se desarrollaran procedimientos científicos con el propósito de verificar la validez y fiabilidad del informe auto evaluativo, estableciendo recomendaciones para mejorar la calidad del programa de postgrado evaluado y las condiciones de funcionamiento, para proceder a su acreditación o postergación de esta, en el caso que corresponda.

La acreditación es la fase final del proceso y se otorga una vez cumplidos los pasos anteriores y requisitos nacionales e internacionales de acreditación. El Manual de Evaluación y Acreditación del Postgrado del Sistema de la Universidad Boliviana (Artículo 58) establece:

- I. Bases teóricas y metodológicas para la evaluación externa y acreditación del postgrado.
- II. Marco de referencia para la evaluación y acreditación de programas de postgrado en Bolivia.
- III. Guía para la evaluación externa y acreditación de programas de postgrado en Bolivia.
- IV. Formularios para la evaluación externa.
- V. Hojas de trabajo para la evaluación externa.

A los efectos de la investigación presente se asume este marco normativo de evaluación como referencia principal puesto que el enfoque de evaluación del estudio parte de la percepción de los participantes en los programas de postgrados, sus criterios y sugerencias desde la experiencia de aprendizaje desarrollada en el programa y la contribución de lo aprendido en términos de conocimientos, habilidades y actitudes en la función laboral y/o empresarial que desempeñan.

2.11 Facultad de ciencias sociales – Universidad Mayor de San Andrés

2.11.1 Antecedentes

Mollinedo sostiene que “la actual estructura de la Facultad de Ciencias Sociales es el resultado de un proceso que se remonta, incluso, a los inicios del siglo XX boliviano, cuya trascendencia histórica es ignorada o desfigurada por los diversos actores políticos de la universidad” (2011, pág. 12).

El mismo autor señala:

“Los inicios de la denominación de “Facultad de Ciencias Sociales” se encuentran localizados a finales de los treinta. En 1939, se conformaron dos bloques macro facultativos: el bloque macro facultativo de Ciencias Biológicas (compuesta por las escuelas de Medicina y cirugía, Farmacia y Odontología; el bloque macro facultativo de Ciencias Sociales compuesto por las escuelas de Derecho, Ciencias Económicas y Financieras. Esta división de las estructuras académicas constantemente fue cambiando debido a los imprevisibles acontecimientos nacionales hasta 1982”. (2011, pág. 14).

Sin embargo, a lo largo de su historia, la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA), ha vivido un desarrollo institucional crítico. Su actual estructura es el resultado de un proceso que se remonta a mediados del siglo XX. Así, la Carrera de Trabajo Social, una de las primeras en ser parte de la Facultad, fue fundada como Escuela Nacional de Asistencia Social y Educación Popular (ENASEP) el 10 de enero de 1946, durante el gobierno del Cnel. Gualberto Villarroel. El 3 de julio de 1967 fue creada la carrera de Sociología como parte de la estructura de la Facultad de Ciencias Sociales.

“Con la inauguración de la Carrera de Sociología a fines de los sesenta se produjo el retorno al pensamiento marxista y la introducción de la sociología latinoamericana en su versión profesional. La tendencia se alimentó del descontento de las nuevas generaciones por las promesas no cumplidas del 52, por la amplia aceptación académica y política de la crítica ‘cepalina’ del comercio internacional. En tales circunstancias el materialismo histórico, en distintas vertientes, desempeñó un papel central de la enseñanza de la sociología, influido, fuera de las fuentes europeas, por autores latinoamericanos y nacionales.

El marxismo crítico caló hondo en la formación de sociólogos.” (Romero Pittari, 1997: 109, citado por Mollinedo, 2011).

Posteriormente y en el contexto del golpe de Estado protagonizado por el entonces Cnel. Banzer, el 21 de agosto de 1971, el Regimiento Motorizado Tarapacá tomó las inmediaciones de la UMSA, enfrentándose a una feroz resistencia universitaria que fue controlada dos días después mediante la fuerza combinada de grupos de asalto apoyados en tanques. Fue en estos días que el padre Mauricio Lefebvre, decano de la Facultad de Sociología, fue asesinado. Un gran número de dirigentes estudiantiles pasó largo tiempo en las cárceles o fueron exiliados durante el régimen militar banzerista.

En diciembre de 1978 se celebró el V Congreso de Universidades. En este evento se desconoció y dejó sin efecto los decretos y las leyes emitidas en la dictadura de Banzer Suarez y Pereda Asbún, así como otras disposiciones transitorias que habían regulado al sistema universitario nacional desde 1971.

El 17 de julio de 1980 otro golpe militar encabezado por el general Luís García Meza interrumpió el transitorio proceso democrático. Ese mismo día las universidades fueron ocupadas físicamente por fuerzas militares. También en 1980 fue creado el Consejo Nacional de la Universidad Boliviana (CONUB). El 13 de abril de 1981 la dictadura promulgó el Estatuto Transitorio de la Universidad Boliviana caracterizado por la total ausencia de democracia universitaria, desconocimiento del cogobierno paritario docente estudiantil, imposición de políticas académicas, administrativas y también de autoridades.

En 1980 entró en funcionamiento el Instituto de Investigaciones Sociales dependiente de la Facultad de Ciencias Sociales. En 1982 se llevaron a cabo las Primeras Jornadas Académicas en la Carrera de Sociología, en las que se incorporó los Talleres de

Investigación. El perfil del profesional estaba orientado hacia la especialización teórica y práctica. Tras la dictadura de García Meza y restaurada la democracia en el país, así como la Autonomía Universitaria, se conformó la Comisión Pedagógico Científica, encargada de reconducir el proceso de readecuación de las estructuras curriculares de las distintas carreras que habían sido deformadas profundamente durante los periodos de intervención impuestos por los gobiernos de facto.

Posteriormente, el 20 de agosto de 1984, según las Resoluciones del Honorable Consejo Universitario (HCU) 152/84 y 155/84 fueron creadas respectivamente las carreras de Antropología y Arqueología, pasando éstas a depender de la Facultad de Ciencias Sociales. Así también, la carrera de Comunicación Social fue fundada en la misma fecha por Resolución de Honorable Consejo Universitario 145/1984, como una unidad académica dependiente de la Facultad de Ciencias Sociales.

En 1987 se realizaron las Segundas Jornadas Académicas de la Carrera de Sociología, que hasta entonces atravesaba por una serie de dificultades que impidieron la completa implementación de las demandas y objetivos planteados en este evento. También en 1987, la Carrera de Comunicación Social realizó sus Primeras Jornadas Académicas. El diseño de su malla curricular se orientó a generar profesionales comprometidos con la comunicación popular y alternativa.

Entre 2009 y 2010 en el Honorable Consejo Facultativo de Ciencias Sociales, fueron aprobados varios proyectos de investigación e impacto social, así como nuevas reglamentaciones y normativas internas. El Plan Estratégico Institucional 2010-2015 es el instrumento más importante de las autoridades facultativas puesto que en la historia de Ciencias Sociales no se contó con una política clara, académica y administrativa, que sirva

de referente institucional para continuar con medidas que permitan el desarrollo académico efectivo de la Facultad y que incida en el mejoramiento de la calidad de formación de los estudiantes universitarios.

En la actualidad, en la Facultad de Ciencias Sociales funcionan los siguientes institutos de investigación:

- Instituto de Investigación e Interacción Social de la Carrera de Trabajo Social - IISCTS
- Instituto de Investigación, Postgrado e Interacción Social en Comunicación - IPICOM
- Instituto de Investigaciones Antropológicas y Arqueológicas - IIAA
- Instituto de Investigaciones Sociológicas – IDIS

2.11.2 Misión y Visión de la Facultad de Ciencias Sociales

De acuerdo con la página oficial de la Facultad, la misión que se propone es:

“Formar profesionales íntegramente calificados con sólido desarrollo cognitivo, axiológico y procedimental, que faculte la inclusión en la investigación científica y apropiación objetiva de la realidad, cuya aprehensión dinámica y compleja permitan el ascenso dinámico desde la abstracción a la concentración oportuna y de intervención efectiva en la problemática de la sociedad boliviana, la emergencia del desarrollo humano y sostenible y la responsabilidad social universitaria”. (fuente)

La visión a la que se proyecta la Facultad es:

“La Facultad de Ciencias Sociales de la UMSA, es una unidad académica acreditada nacional e internacionalmente, de profusa producción científica, orientada por el debate democrático de la gestión académica facultativa, reconocida por la sociedad por

su capacidad de reflexión y opinión crítica ante las contradicciones generadas por la hegemonía de todo poder arbitrario y por la apología crítica del mesianismo y del nihilismo e institucionalmente fortalecida por la presencia formativa y por la interpretación de la práctica reivindicativa y transformadora de la sociedad”. (fuente)

La estructura orgánica que le permite cumplir con estos mandatos se muestra en la siguiente ilustración:

Figura 1: Estructura Orgánica - Facultad de Ciencias Sociales



Fuente: Facultad de Ciencias Sociales, UMSA.

<http://fcs.umsa.bo/acerca-de-la-facultad>

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 Metodología de investigación

El abordaje metodológico de la presente investigación se plantea desde el paradigma positivista. En tal sentido, el tipo de investigación utilizado fue la investigación descriptiva puesto que el objeto de su estudio refiere a datos y características de la población o fenómeno de análisis; centra su observación en el “qué” más que en el “por qué”. Tal como mencionan Guevara, Verdesoto y Castro (2020):

“La investigación descriptiva tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes. El investigador puede elegir entre ser un observador completo, observar como participante, un participante observador o un participante completo” (Guevara, Verdesoto, & Castro, 2020, pág. 2).

En el marco de la presente investigación el objeto de estudio constituye la percepción que tienen los estudiantes sobre el programa que cursan. Esta percepción se indaga a partir de respuestas a preguntas que se formulan en un cuestionario de preguntas de percepción. Además, se utilizó el análisis documental en la recopilación y selección de información pertinente al objeto de estudio.

Así mismo, a partir de los antecedentes expuestos, los aportes conceptuales revelados y las diferentes experiencias evaluativas estudiadas sobre programas formativos y, de modo especial, relacionadas con programas postgraduales, se recuperó y adaptó el modelo evaluativo Kirkpatrick, siendo uno de los más destacados y utilizados en el mundo.

Se toman en cuenta las cuatro variables/niveles, que se plantean en la operacionalización de variables y en la matriz de consistencia, y que a la sazón son:

1. Satisfacción o respuesta al programa postgradual cursado.
2. Aprendizaje logrado en el programa de postgrado en términos de conocimientos, habilidades y actitudes.
3. Aplicación de los aprendizajes adquiridos en el desempeño profesional u organización laboral.
4. Contribución de los aprendizajes adquiridos en los programas de postgrado en el desempeño profesional u organización laboral.

3.2 Tipo y diseño de la investigación

Para el desarrollo del estudio se definió que el tipo de investigación a utilizar sea cuantitativo no experimental. Tal como plantea Mata Solís (2019):

“En la investigación con enfoque cuantitativo, no siempre se realizan estudios en los que se busque o requiera examinar el comportamiento de los fenómenos o hechos a partir de la operación de cambios intencionados en las variables que los componen; es decir, no todo estudio cuantitativo implica la experimentación”. (Mata Solis, 2019, pág. 1)

En esta tesis, se realizaron los siguientes pasos para el diseño, elaboración y presentación de los resultados de la investigación:

- Recopilación de la información requerida respecto de los aportes teóricos y prácticos de Kirkpatrick, además de otras contribuciones teóricas y aplicadas de modelos evaluativos de procesos formativos de nivel postgradual, principalmente.
- Determinación del universo y la muestra de estudio.
- Diseño del cuestionario y aprobación del instrumento.
- Desarrollo del trabajo de campo.
- Procesamiento de la información.

- Análisis de datos.
- Presentación y entrega de resultados.

3.3 Universo y muestra

3.3.1 Universo

El universo para este estudio toma en cuenta a personas matriculadas participantes de los diferentes programas de postgrado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Mayor de San Andrés. Estas personas constituyen un número de 291, considerando las gestiones 2015 a 2018.

3.3.2 Muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula detallada a continuación:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra a determinar

N = Tamaño de la población (291)

Z = Nivel de confianza 95% (1,96)

e = Error estimado 6,00% (0,060)

o= Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0.5

Reemplazando las categorías y por los valores se obtiene:

$$n = 291 \times 0,5^2 \times 1,96^2 / (291-1) \times 0,060^2 + 0,52 \times 1,96^2$$

Siendo el tamaño de la muestra:

$$n = 139$$

3.4 Instrumentos y técnicas de recopilación

La recolección de datos se realizó por medio de una encuesta dirigida a los participantes de programas de postgrado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Mayor de San Andrés, en el período mencionado.

La encuesta consta de un cuestionario estructurado compuesto en su mayoría por preguntas cerradas y en su minoría por preguntas abiertas (ver anexos), la aplicación de cada encuesta tuvo una duración aproximada de 30 minutos.

Considerando las características y particularidades del tipo de segmento poblacional participante, se aplicaron encuestas de forma virtual donde el método/técnica de reclutamiento fue a través de plataformas digitales como: Facebook, Whatsapp, publicidad digital y correo electrónico, principalmente.

Como se mencionó, para la elaboración del cuestionario, se eligieron cuatro variables/niveles imprescindibles que se recuperan y adaptan, principalmente, del modelo evaluativo de Kirkpatrick. Las variables o niveles fueron instrumentalizados a través de consultas específicas; dichas variables también corresponden a los objetivos planteados en la investigación.

Cómo último paso, en función de toda la información recopilada, procesada y analizada, se establecen sugerencias y recomendaciones específicas que apuntan a mejorar la calidad de los programas de postgrado de la Facultad de Ciencias Sociales y, se espera en el futuro, de la Universidad Mayor de San Andrés y la educación superior en Bolivia.

3.5 Operacionalización de variables

En función de todos los aspectos descritos y explicados anteriormente, a continuación, se presenta el cuadro de operacionalización de variables.

Tabla 9: Operacionalización de Variables

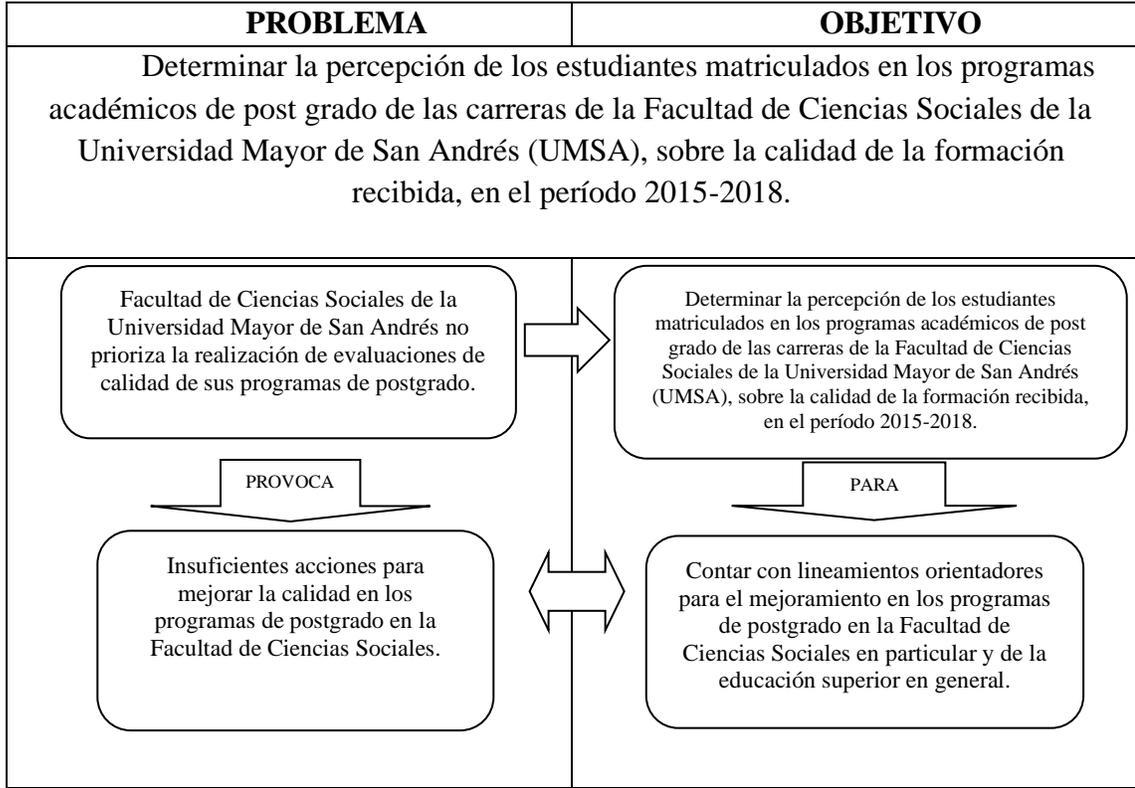
OBJETIVO	VARIABLES / NIVELES	CONCEPTO	INDICADOR	FUENTE	INSTRUMENTO
Determinar la percepción de los estudiantes matriculados en los programas académicos de post grado de las carreras de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA), sobre la calidad de la formación recibida, en el período 2015-2018.	Satisfacción o respuesta al programa	Evaluación de la satisfacción del programa de postgrado	Grado de satisfacción	Encuestas a participantes	Cuestionario/ Encuesta
	Aprendizaje logrado	Evaluación del aprendizaje logrado en el programa de postgrado	Grado de aprendizaje		
	Aplicación del aprendizaje	Evaluación de la aplicación de los aprendizajes adquiridos en el programa de postgrado	Grado de aplicación		
	Contribución del aprendizaje	Evaluación de la contribución de los programas de postgrado en el desempeño profesional u organización laboral	Grado de contribución		

Fuente: Elaboración propia, 2020

3.6 Matriz de consistencia

La matriz de consistencia permite detallar la coherencia lógica que debe existir entre el problema, el objetivo general y la hipótesis planteada en función de la relación causa – efecto. En la siguiente ilustración se presenta la matriz elaborada:

Figura 2: Matriz de Consistencia



Fuente: Elaboración Propia, 2020

- Realizar la investigación bibliográfica para el sustento teórico.
- Diseñar un cuestionario que permita captar y procesar la percepción de los estudiantes matriculados de programas de postgrado considerando las variables/niveles: satisfacción, aprendizaje, aplicación, y contribución.
- Procesar la información recolectada.
- Emitir conclusiones y recomendaciones en función de la información recolectada y procesada.

Fuente: Elaboración propia, 2020

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y HALLAZGOS

4.1 Programas de postgrado de la facultad de ciencias sociales

Respecto a los programas de postgrado convocados por la Facultad de Ciencias Sociales, durante el período 2015 – 2018, se presenta la siguiente información:

**Tabla 10: Programas de Postgrado - Facultad Ciencias Sociales –
Período 2015 - 2018**

Postgrado	2015	2016	2017	2018
DIPLOMADOS	Modelo Multidisciplinario de Intervención Social en Familia y Seguridad Social	Fortalecimiento Institucional y Desarrollo Comunitario en temáticas vinculadas al Agua y Saneamiento	Desarrollo Social y Comunitario	Investigación Social
			Peritaje Social	Desarrollo Social y Comunitario
			Evaluación de Impacto Ambiental	Peritaje Social
			Pueblos Indígenas: Derechos y Planes de vida	
MAESTRÍA	Sociología con Mención en Movilidad Humana: Transformaciones Urbanas y Territoriales Relacionadas con el Desarrollo		Gestión de la Comunicación	

Fuente: Elaboración propia con base a información proporcionada por DIPGIS, 2020

Del mismo modo, durante el periodo 2015 - 2018 se registró la siguiente cantidad de estudiantes:

Tabla 11: Cantidad de Participantes en Programas de Postgrado

AÑO	PARTICIPANTES	
	DIPLOMADOS	MAESTRÍAS
2015	46	5
2016	88	0
2017	48	38
2018	45	21
TOTAL	227	64
	291	

Fuente: Elaboración propia, en base a información proporcionada por DSIE, 2020

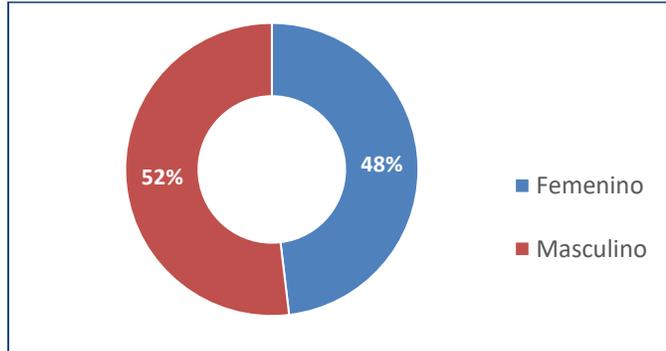
4.2 Presentación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos

A continuación, se detallan los resultados, el análisis y su interpretación considerando los objetivos de la investigación, considerando la cantidad de 139 personas que llenaron la encuesta y fueron parte de la muestra.

4.2.1 Perfil socio demográfico de la muestra

Los resultados de las encuestas muestran el siguiente perfil socio demográfico con relación al género y edad de los participantes:

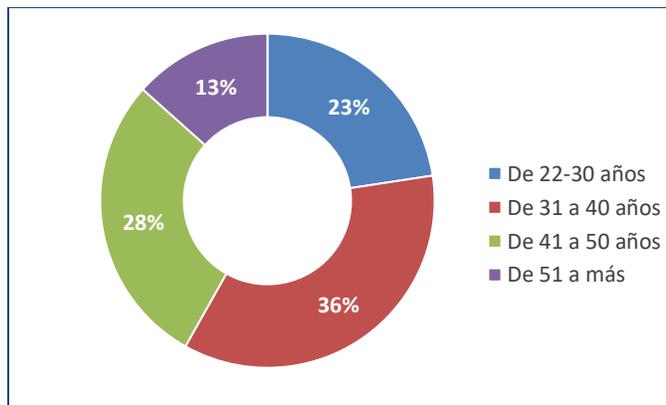
Figura 3: Género de los Participantes



Fuente: Elaboración propia, 2020

Respecto al género, del conjunto personas que respondieron las encuestas el 52% corresponden al género masculino y el 48% al femenino.

Figura 4: Edad de los Participantes



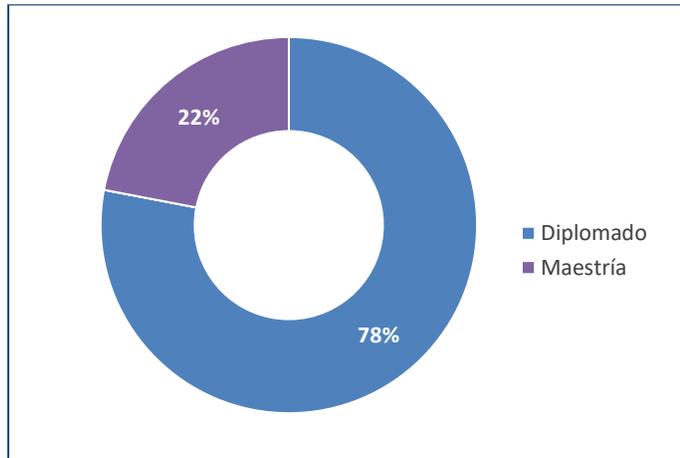
Fuente: Elaboración propia, 2020

Se identificaron cuatro grupos importantes de edad: personas entre 22 y 30 años de edad, de 31 a 40 años de edad, de 41 a 50 años de edad y personas mayores de 51 años. El grupo con mayor presencia en los programas de postgrados es el de 31 a 40 años de edad.

4.2.2 Características de la población de estudio

Se detallan a continuación los resultados obtenidos:

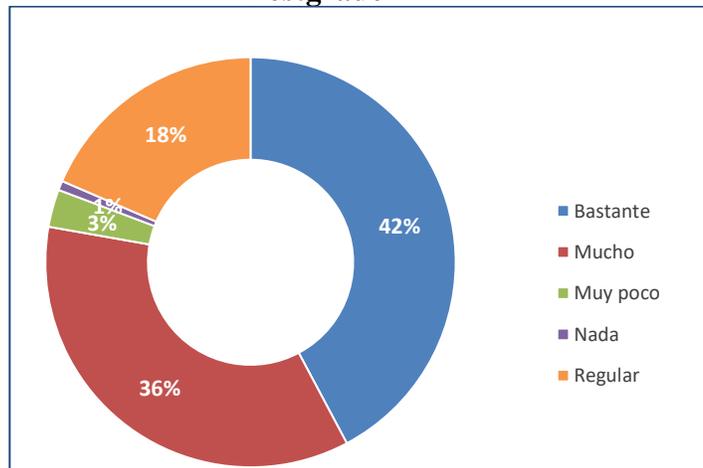
Figura 5: Tipo de Programa Postgradual Cursado



Fuente: Elaboración propia, 2020

La ilustración anterior denota que el 78% de los encuestados cursaron diplomados y el 22% maestrías.

Figura 6: Relación entre la Necesidad de Formación y el Programa de Postgrado



Fuente: Elaboración propia, 2020

Ante la consulta sobre la relación entre la necesidad de formación y el programa de postgrado, el 42% de los consultados señaló que el programa de postgrado cursado guardaba bastante relación con su necesidad de formación. Si se considera la opción de “mucho” se tiene que el 78 por ciento de los participantes afirma el programa de postgrado tenía bastante o mucha relación con sus necesidades de obtención de nuevos aprendizajes.

Figura 7: Razones para Tomar el Programa de Postgrado

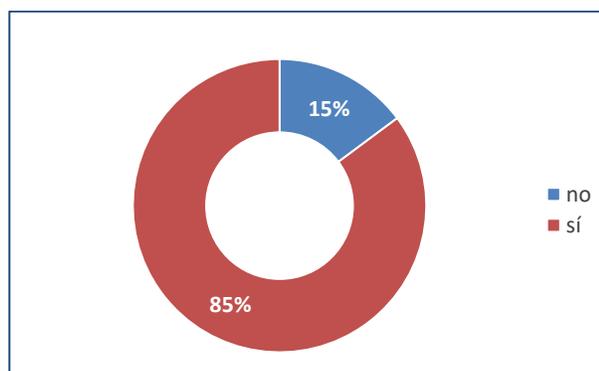


Fuente: Elaboración propia, 2020

De acuerdo con los datos que se muestran en la ilustración, alrededor del 50% de los consultados y consultadas declara que las razones por las que optaron tomar el programa de postgrado fueron, principalmente, para mejorar su desarrollo personal y/o profesional y para

profundizar sus conocimientos y mejorar sus habilidades. Esto demuestra el alto nivel de expectativa respecto del programa de postgrado al que adhieren los participantes.

Figura 8: Conclusión del Programa de Postgrado



Fuente: Elaboración propia, 2020

De la cantidad total de personas consultadas, el 87% declara haber concluido el plan de estudios del programa postgradual en tanto que un 15% manifiesta que por diferentes razones no ha podido concluir dicho programa.

4.2.3 Presentación de resultados respecto a los niveles de evaluación

Los niveles de evaluación de las acciones formativas son cinco: I. Satisfacción, II. Aprendizaje, III. Aplicación, IV. Contribución y, finalmente, V. Retorno sobre la Inversión (RSI). A continuación, se resume de manera gráfica la esencia y alcance de cada nivel:

- **NIVEL I – SATISFACCIÓN**

El nivel de Satisfacción permite medir el grado de satisfacción de los participantes respecto a la formación recibida (programa de postgrado). En este sentido, se evaluaron para este nivel 25 características básicas de los programas de postgrado para determinar si la acción formativa resultó eficaz o no.

Las 25 características fueron medidas a través de una escala del 1 al 4, donde 1 significa el nivel más BAJO de satisfacción y 4 significa el nivel más ALTO de satisfacción.

Tabla 12: Nivel I - Satisfacción

Nº	NIVEL I: SATISFACCIÓN	1	2	3	4	TOTAL
1	Los objetivos del programa fueron claramente establecidos	5%	15%	40%	40%	100%
2	Los objetivos del programa fueron logrados	4%	19%	51%	27%	100%
3	Correspondencia del contenido impartido con los objetivos del programa	3%	21%	44%	31%	100%
4	Cumplimiento de los horarios docentes establecidos	4%	10%	37%	49%	100%
5	Adecuación del tiempo de duración del programa	5%	16%	39%	40%	100%
6	Conocimientos de los profesores que imparten las materias	4%	16%	44%	36%	100%
7	Habilidades técnicas demostradas por los profesores del programa	4%	19%	49%	27%	100%
8	Capacidad de los profesores para motivar a los alumnos durante el programa	7%	23%	47%	24%	100%
9	Contribución efectiva de los profesores en la formación integral de los cursantes	4%	24%	50%	23%	100%
10	Contribución efectiva de los profesores en la actualización tecnológica de los cursantes	5%	31%	41%	22%	100%
11	Utilización adecuada de los medios de enseñanza por parte de los profesores	5%	16%	50%	29%	100%
12	Vinculación efectiva de la teoría con la práctica en el programa	6%	26%	45%	23%	100%
13	Generación e incentivo de la participación activa en el programa	5%	29%	42%	24%	100%
14	Las materias del programa fueron presentadas por los profesores de forma clara y comprensible	2%	18%	50%	30%	100%
15	El nivel de complejidad del contenido del programa de posgrado fue el adecuado	7%	17%	44%	33%	100%
16	Calidad del material de apoyo recibido en el programa ha sido adecuada	9%	20%	39%	32%	100%
17	El nivel de suficiencia de toda la información recibida en el programa ha sido el adecuado	4%	21%	47%	28%	100%
18	La entrega de los materiales de enseñanza a los cursantes ha sido oportuna	6%	19%	35%	41%	100%
19	La infraestructura de la institución sede de la ejecución del programa (Centro/Institución/Universidad) ha sido adecuada	5%	20%	36%	39%	100%
20	Las aulas y/u otros ambientes (baños, cafetería, salas de trabajo, otros) han sido adecuados para la formación posgradual	7%	26%	33%	33%	100%

21	Se contó con el equipamiento técnico necesario para la ejecución del programa	4%	23%	39%	34%	100%
22	Los equipos (técnicos u otros) necesarios funcionaron efectivamente para la buena marcha del programa	6%	21%	45%	27%	100%
23	El trato y atención recibidos por parte del personal de la institución sede de la ejecución del programa es agradable y correcto	7%	17%	36%	40%	100%
24	Las expectativas del programa fueron cubiertas de forma satisfactoria	8%	18%	44%	30%	100%
25	Aporte del programa para su desempeño laboral ha sido efectivo	3%	17%	49%	31%	100%
	PROMEDIO	5%	18%	47%	30%	100%

Fuente: Elaboración propia, 2020

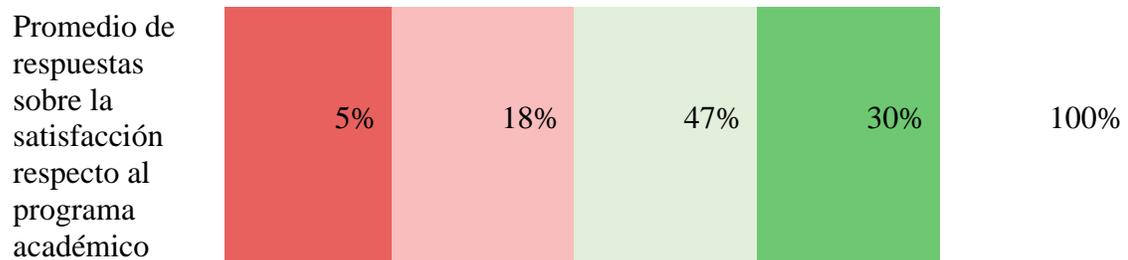
Las mejores evaluaciones correspondientes a este nivel son: El cumplimiento de horarios de los docentes, la entrega oportuna de los materiales de enseñanza a los cursantes, los objetivos del programa fueron claramente establecidos, la adecuación del tiempo de duración del programa y finalmente el trato y atención recibidos por parte del personal que otorgó el programa es agradable y correcto.

Las evaluaciones más bajas correspondientes a este nivel son: La contribución efectiva de los profesores en la actualización tecnológica de los cursantes, la contribución efectiva de los profesores en la formación integral de los cursantes, la vinculación efectiva de la teoría con la práctica en el programa, la capacidad de los profesores para motivar a los estudiantes durante el programa, la generación e incentivo de la participación activa en el programa.

Es importante establecer que si bien en este nivel de evaluación aún no es posible determinar si la acción formativa ha resultado eficaz o no para el participante del postgraduado, los resultados obtenidos demuestran que la administración por parte del programa ha sido efectiva; sin embargo, la contribución efectiva del programa en el alumno

ha tenido deficiencias, principalmente en la calidad docente y en la poca aplicabilidad práctica del programa.

En función de los datos expuestos en la tabla anterior, a continuación, se realiza una representación gráfica de los resultados con identificación de colores:



Donde:

- Zona Roja: Área de importancia negativa
- Zona Verde: Área de importancia positiva

Así mismo, en las siguientes gráficas es posible advertir la distribución porcentual de la población respecto a su posición frente a los grados de satisfacción en una escala del 1 al 4, donde 1 significa el nivel más BAJO de satisfacción y 4 significa el nivel más ALTO de satisfacción.

Figura 9: Representación Porcentual en Torta

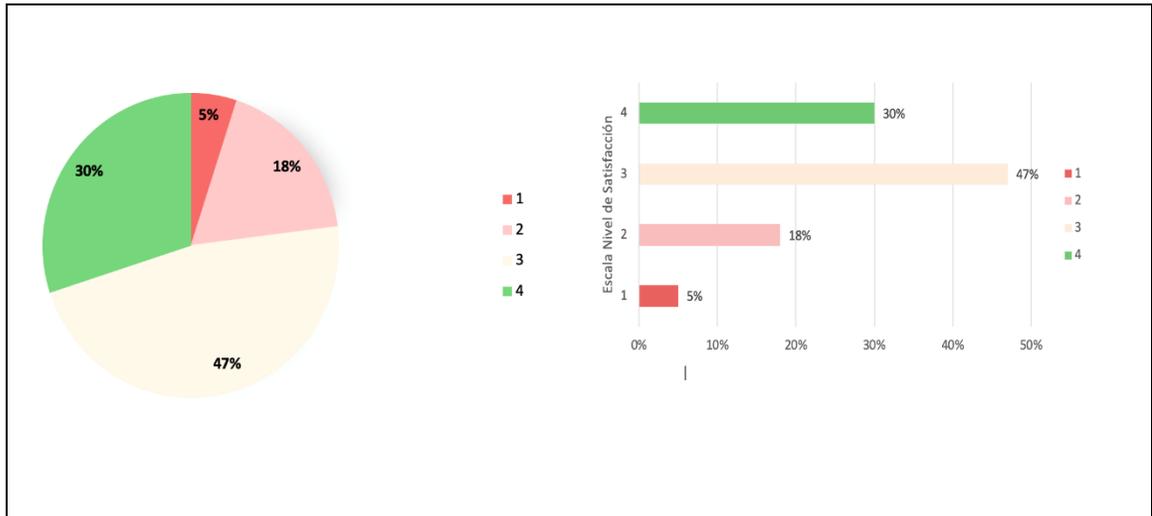
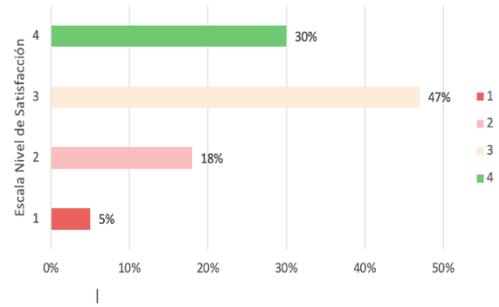


Figura 10: Representación Porcentual en Barras

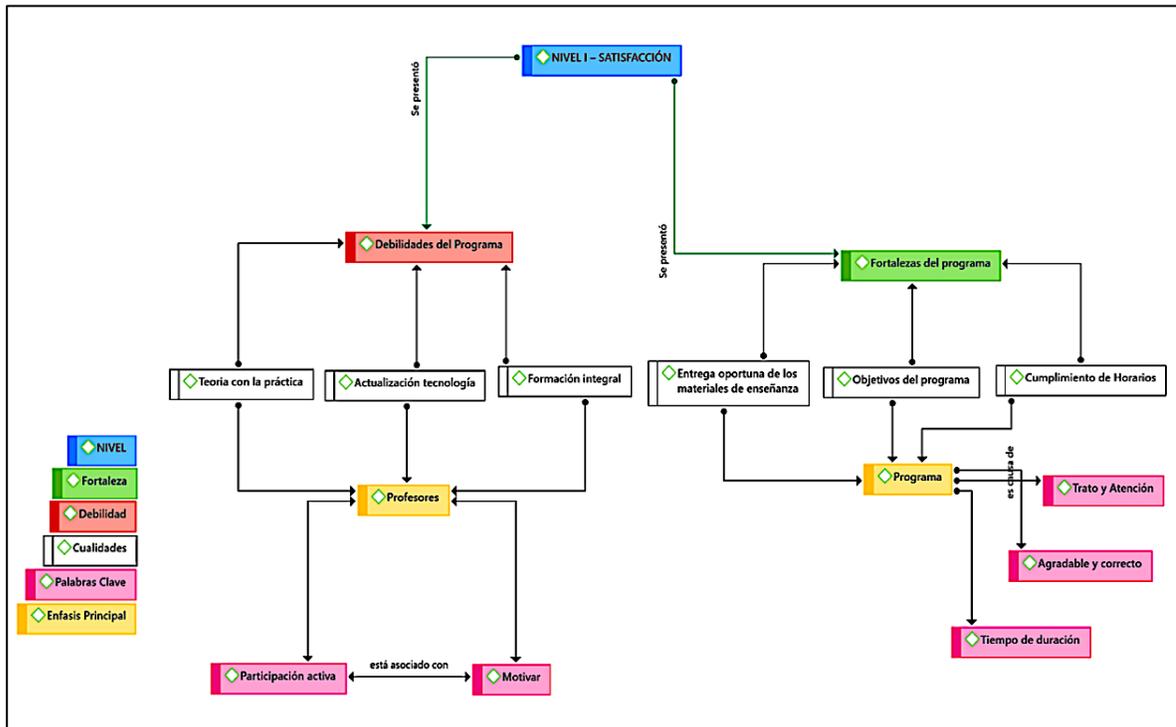


Fuente: Elaboración propia, 2020

En las gráficas anteriores se advierte que el 47% se concentra en el grado 3 de satisfacción, en tanto que el 5% manifiesta 1 grado o nivel de satisfacción sobre el programa. También se advierte que 3 de cada 10 personas están completamente satisfechas con el programa.

Aplicando el software ATLAS.TI es posible generar un Mapa Semántico donde se puede identificar las categorías con mayor recurrencia e importancia y la relación que presentan entre sí desde la percepción evaluativa de las personas que concluyeron el programa de postgrado.

Figura 11: Mapa Semántico - Nivel I – Satisfacción



Fuente: Elaboración propia, 2020

En el anterior mapa semántico se observa que las categorías recurrentes como fortalezas del programa de postgrado con relación a la contribución son: entrega oportuna de los materiales y recursos de enseñanza, los objetivos del programa y el cumplimiento de horarios. Los conceptos clave que resaltan son: trato y atención, la duración y el ambiente agradable que se genera en el programa. Entre las categorías que implican debilidades están: relación teoría-práctica, actualización tecnológica y formación integral. Con relación al desempeño de los docentes los conceptos que resaltan son participación activa y motivación en el proceso formativo que gestionan los profesores.

- **NIVEL II – APRENDIZAJE**

El nivel de Aprendizaje permite medir los conocimientos y habilidades adquiridas por los estudiantes a lo largo del curso. En este sentido, se evaluaron para este nivel 8

características que permiten estimar si los participantes realmente asimilaron lo que se les impartió. Las 8 características fueron medidas a través de una escala del 1 al 4, donde 1 significa totalmente en desacuerdo y 4 totalmente de acuerdo.

Tabla 13: Nivel II- Aprendizaje

Nº	NIVEL II: APRENDIZAJE	1	2	3	4	TOTAL
1	A partir del programa de posgrado se ampliaron mis conocimientos en el área correspondiente	2%	16%	40%	41%	100%
2	El programa de posgrado coadyuvó a mejorar mi capacidad técnica laboral	3%	17%	47%	33%	100%
3	El programa de posgrado coadyuvó a mejorar mi capacidad analítica	4%	17%	50%	29%	100%
4	El programa de posgrado coadyuvó a mejorar mi capacidad de organización en la gestión de tiempos y tareas	5%	27%	42%	26%	100%
5	El programa de posgrado coadyuvó a mejorar destrezas y habilidades para desempeñar mis tareas y funciones (liderazgo, motivación, otros)	4%	21%	44%	31%	100%
6	El programa de posgrado coadyuvó a mejorar mi actitud/reacción frente a diferentes cambios y/o escenarios	7%	19%	44%	30%	100%
7	El programa de posgrado coadyuvó a mejorar mi capacidad en la resolución de problemas/conflictos	4%	22%	46%	27%	100%
8	El programa de posgrado coadyuvó a la toma de mejores decisiones	5%	16%	50%	29%	100%
	PROMEDIO	4%	19%	46%	31%	100%

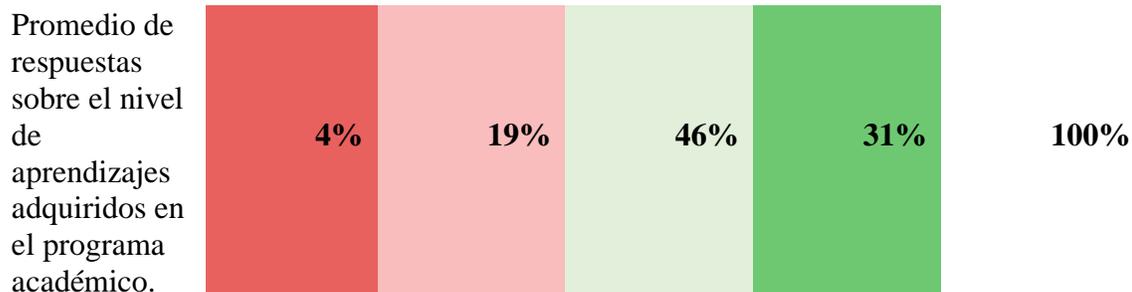
Fuente: Elaboración propia, 2020

En general, como se puede apreciar en el cuadro, las evaluaciones en este nivel demuestran que el programa contribuyó positivamente con el aprendizaje, puesto que los participantes declaran que la acción formativa permitió ampliar sus conocimientos en el área correspondiente; sin embargo, se denotan algunas brechas importantes en la asimilación del programa con la mejora en sus capacidades laborales.

Así, la mejor evaluación correspondiente a este nivel es: “A partir del programa de postgrado se ampliaron mis conocimientos en el área correspondiente”. Las evaluaciones más bajas correspondientes a este nivel son: “El programa de postgrado coadyuvó a mejorar

mi capacidad de organización en la gestión de tiempos/tareas” y “El programa de postgrado coadyuvó a mejorar mi capacidad en la resolución de problemas/conflictos”.

En función de los datos expuestos en la tabla anterior, a continuación, se realiza una representación gráfica de los resultados con identificación de colores:



Donde:

- Zona Roja: Área de importancia negativa
- Zona Verde: Área de importancia positiva

En las siguientes gráficas es posible advertir la distribución porcentual de la población respecto a su posición frente a los grados de satisfacción en una escala del 1 al 4, donde 1 significa el nivel más BAJO de aprendizaje y 4 significa el nivel más ALTO.

Figura 12: Representación Porcentual en Tarta

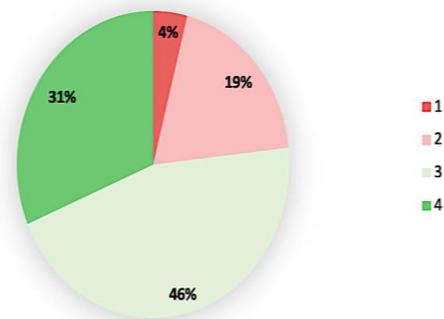
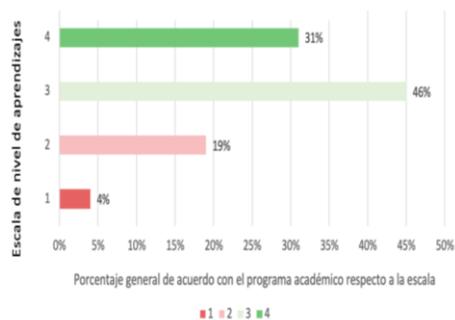


Figura 13: Representación Porcentual en Barras

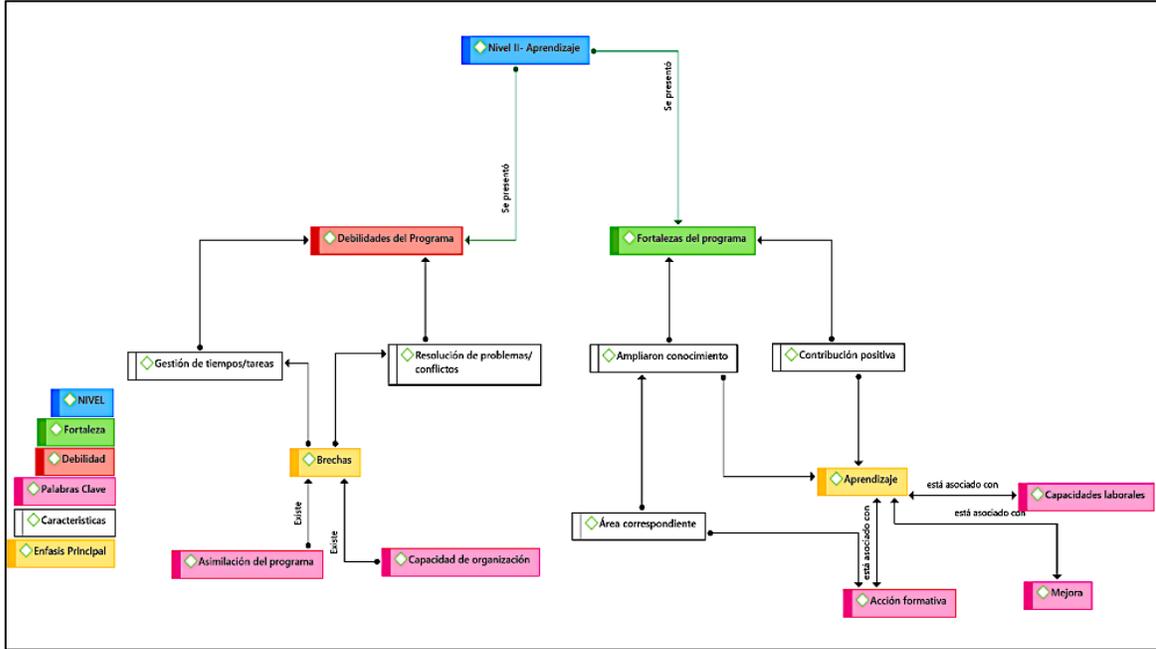


Fuente: Elaboración propia, 2020

En las gráficas anteriores se advierte que el 46% se concentra en el grado 3 de satisfacción, en tanto que el 4% manifiesta 1 grado o nivel de aprendizajes sobre el programa. También se advierte que 3 de cada 10 personas afirman que el programa permitió desarrollar aprendizajes relevantes vinculados con la profesión o área de especialización.

Aplicando el software ATLAS.TI es posible generar un Mapa Semántico donde se puede identificar las categorías con mayor recurrencia e importancia y la relación que presentan entre sí, desde la percepción evaluativa de las personas que concluyeron el programa de postgrado con relación a los aprendizajes logrados.

Figura 14: Mapa Semántico - Nivel II – Aprendizaje



Fuente: Elaboración propia, 2020

En el mapa semántico se indica que las categorías recurrentes como fortalezas son: ampliación de conocimientos y contribución positiva. Los conceptos clave que resaltan son: capacidades laborales, acción formativa que genera el programa. Entre las categorías que implican debilidades están: gestión de tiempos/tareas, resolución de problemas. Con relación a brechas detectadas están la asimilación del programa y la capacidad de organización.

- **NIVEL III - APLICACIÓN**

El nivel de Aplicación busca medir si los participantes emplean o usan en su trabajo los conocimientos adquiridos y en consecuencia si producen cambios en la prestación de los servicios o desarrollo de productos. En esta tesitura, se evaluaron para este nivel seis características que permiten evaluar si los participantes efectivamente aplican lo que

aprendieron en el programa. Las seis características fueron medidas a través de una escala del 1 al 4, donde 1 significa totalmente en desacuerdo y 4 totalmente de acuerdo.

Tabla 14: Nivel III- Aplicación

Nº	NIVEL III: APLICACIÓN	1	2	3	4	TOTAL
1	Transmito/comparto con mis compañeros de trabajo sobre las habilidades/herramientas/conocimientos aprendidos en el programa de posgrado	5%	30%	47%	19%	100%
2	Aplico en mi puesto de trabajo las habilidades/herramientas/conocimientos adquiridos en el programa de posgrado	5%	20%	48%	27%	100%
3	A partir del programa de posgrado sé lo que tengo que hacer y cómo hacerlo	7%	26%	41%	26%	100%
4	El clima laboral es adecuado y me permite aplicar las habilidades/herramientas/conocimientos adquiridos en el programa de posgrado	10%	32%	37%	21%	100%
5	A partir del programa de posgrado he sido recompensado/a intrínsecamente (sentimientos de satisfacción, orgullo y logro ante los resultados positivos de mi cambio)	11%	27%	35%	27%	100%
6	A partir del programa de posgrado he sido recompensado/a extrínsecamente (elogios por parte del inmediato superior, el reconocimiento por parte de los demás y una retribución monetaria)	21%	35%	25%	19%	100%
	PROMEDIO	10%	28%	39%	23%	100%

Fuente: Elaboración propia, 2020

Si bien las evaluaciones que corresponden a este nivel no son las mejores, se destaca la aplicación de habilidades/herramientas/conocimientos adquiridos en el programa de postgrado hacia el puesto de trabajo y la recompensa intrínseca (propia) respecto al programa (sentimientos de satisfacción, orgullo y logro ante los resultados positivos del cambio).

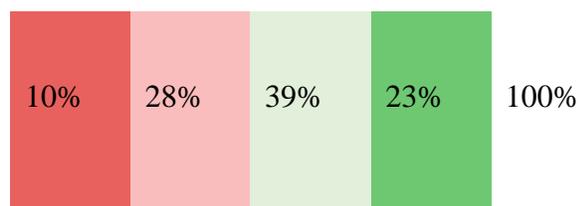
Las evaluaciones más bajas a este nivel corresponden a la transmisión de habilidades/herramientas/conocimientos aprendidos en el programa de postgrado con

compañeros de trabajo y la recompensa extrínseca (otros) respecto al programa (elogios por parte del inmediato superior, el reconocimiento por parte de los demás y una retribución monetaria).

Las evaluaciones de este nivel demuestran que el programa contribuyó medianamente con su aplicación, puesto que los participantes declaran que la acción formativa permitió aplicar ciertos elementos aprendidos en el programa como habilidades/ conocimientos/ actitudes que facilitan su desempeño laboral y contribuyen en su autoestima; sin embargo, lo aprendido no llega necesariamente a ser un hábito a ser transmitido, tampoco es reconocido y retribuido por su entorno laboral.

En función de los datos expuestos en la tabla anterior, a continuación, se realiza una representación gráfica de los resultados con identificación de colores:

Promedio de respuestas sobre el grado de aplicación de habilidades y conocimientos adquiridos en el programa académico en el trabajo o función laboral.



Donde:

- Zona Roja: Área de importancia negativa
- Zona Verde: Área de importancia positiva

En las siguientes gráficas es posible advertir la distribución porcentual de la población respecto a su posición frente a los grados de aplicación en una escala del 1 al 4, donde 1 significa el nivel más BAJO y 4 significa el nivel más ALTO de Aplicación.

Figura 15: Representación Porcentual en Torta

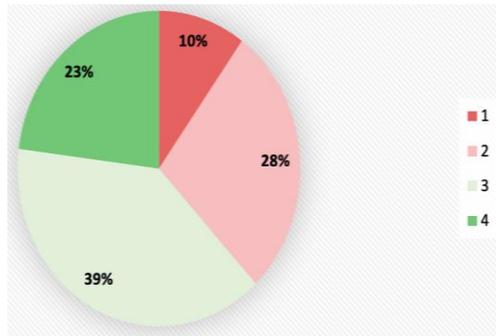
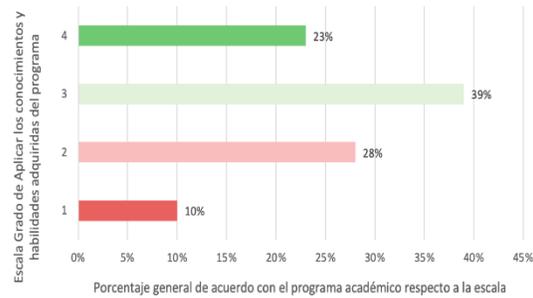


Figura 16: Representación Porcentual en Barras



Fuente: Elaboración propia, 2020

En las gráficas anteriores se advierte que el 39% se concentra en el grado 3 de satisfacción, en tanto que el 10% manifiesta 1 grado o nivel de aplicación de los contenidos del programa. También se advierte que aproximadamente 2 de cada 10 personas afirman que el programa permitió aplicar aprendizajes relevantes vinculados con la profesión o área de especialización.

Mediante el software ATLAS.TI se generó un Mapa Semántico donde se puede identificar las categorías con mayor recurrencia e importancia y la relación que presentan entre sí, desde la percepción evaluativa de las personas que concluyeron el programa de postgrado con relación a los aprendizajes aplicados en la organización donde ejercen laboralmente.

embargo, para la presente investigación se determinaron 8 características que permitirán otorgar una medición aproximada de los resultados que se obtuvieron en relación a la acción formativa desarrollada. Las 8 características fueron medidas a través de una escala del 1 al 4, donde 1 significa totalmente en desacuerdo y 4 totalmente de acuerdo.

Tabla 15: Nivel IV- Contribución

	Nivel IV: CONTRIBUCIÓN	1	2	3	4	T
1.	A partir del programa de posgrado, mejoró la calidad/ productividad de mi trabajo (más rápido, reducción de costos, mejoras)	10 %	30 %	40 %	21 %	100 %
2.	A partir del programa de posgrado, mejoró mi capacidad de comprender, satisfacer y adelantarme a las necesidades y expectativas del cliente interno y externo, construyendo relaciones sostenibles y de confianza (orientación al cliente)	7%	19 %	51 %	24 %	100 %
3.	A partir del programa de posgrado, mejoró mi capacidad de escuchar activamente y transmitir información, ideas, propuestas y decisiones de forma clara, oportuna y concisa, entendiendo el impacto que causa en clientes internos o externos (comunicación efectiva)	5%	24 %	48 %	23 %	100 %
4.	A partir del programa de posgrado, mejoró mi capacidad de colaborar con personas del propio grupo o de otras áreas de la organización, asumiendo responsabilidades, compartiendo información e ideas y poniendo los conocimientos y habilidades al servicio de otros para lograr objetivos comunes (trabajo en equipo) que beneficien a la organización.	7%	22 %	44 %	27 %	100 %
5.	A partir del programa de posgrado, mejoró mi capacidad de establecer efectivamente metas y prioridades en mi propio trabajo y/o el del equipo, estableciendo líneas de acción, plazos y los ajustes requeridos, realizando el seguimiento y control necesarios para el logro de resultados (planificación y control).	9%	24 %	43 %	24 %	100 %

6.	A partir del programa de posgrado, mejoró mi capacidad para actuar, manteniendo el foco en los objetivos asignados, estableciendo prioridades, optimizando tareas, recursos y realizando seguimiento para asegurar el logro de los resultados (orientación al resultado)	6%	25 %	47 %	22 %	100 %
7.	A partir del programa de posgrado, mejoró mi capacidad de identificar la interrelación de mis actividades con otros procesos/funciones en la organización, evaluando impactos desde diferentes perspectivas y actuando efectivamente para la solución de problemas, optimizando procesos o mejorando resultados (solución de problemas y mejora continua)	6%	25 %	46 %	23 %	100 %
8.	A partir del programa de posgrado, mejoró mi capacidad de actuar de manera espontánea, positiva y anticipada, previendo riesgos y aprovechando oportunidades para obtener mejores resultados para la organización y dar soluciones eficientes al cliente interno o externo (iniciativa y proactividad)	9%	25 %	44 %	22 %	100 %
PROMEDIO		7%	24%	45%	23%	100 %

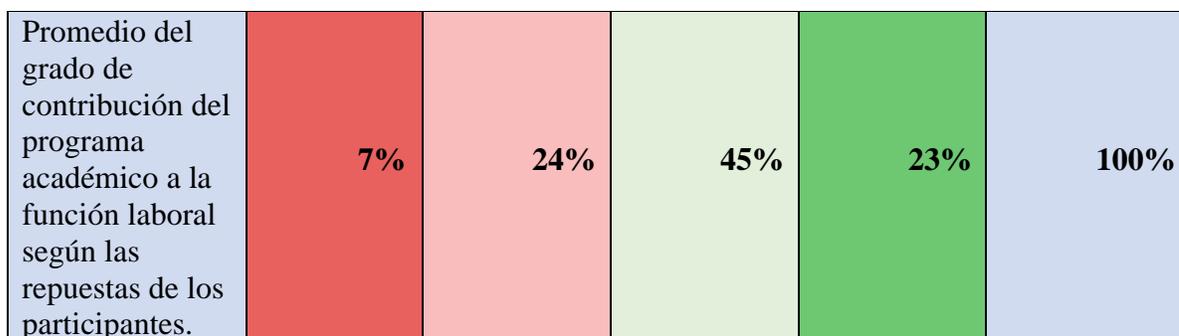
Fuente: Elaboración propia, 2020

Si bien las evaluaciones que corresponden a este nivel no son las óptimas, se destacan: mejoras en el trabajo en equipo, orientación al cliente, planificación y control.

Las evaluaciones más bajas a este nivel corresponden a: ser más productivos y eficientes en el trabajo, la orientación al resultado, la iniciativa y la pro actividad.

Las evaluaciones de este nivel demuestran que el programa contribuyó medianamente con sus resultados esperados, puesto que los participantes declaran que la acción formativa impactó en ciertos elementos relacionales que permitieron mejorar su desempeño laboral, sin embargo, existen otros aspectos funcionales, de mejora continua e innovación que aún faltan ser fortalecidos.

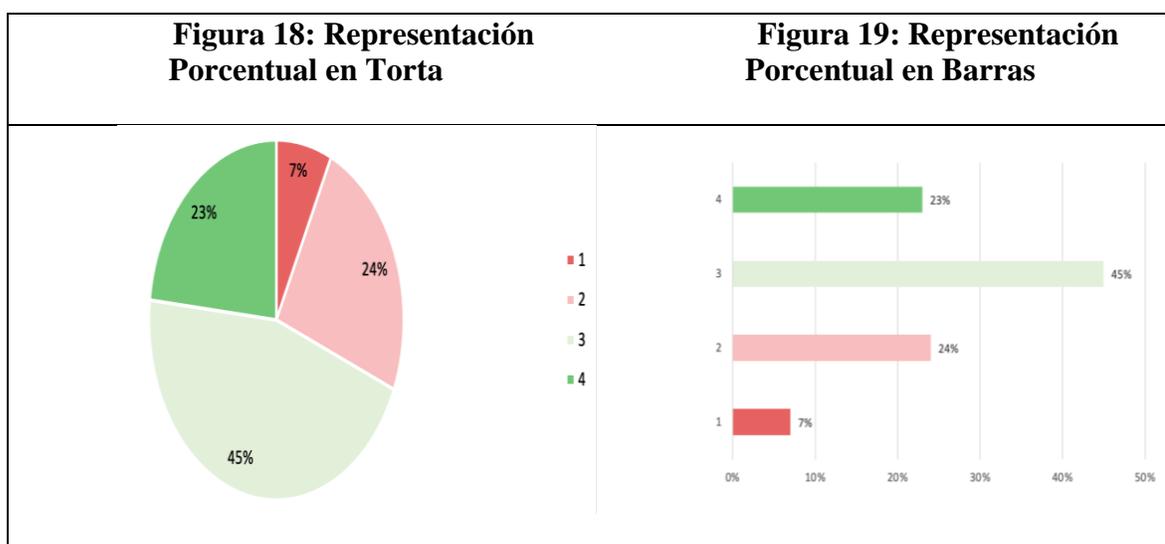
En función de los datos expuestos en la tabla anterior, a continuación, se realiza una representación gráfica de los resultados con identificación de colores:



Donde:

- Zona Roja: Área de importancia negativa
- Zona Verde: Área de importancia positiva

En las próximas ilustraciones es posible advertir la distribución porcentual de la población respecto a su posición frente a los grados de contribución en una escala del 1 al 4, donde 1 significa el nivel más BAJO de contribución y 4 significa el nivel más ALTO.



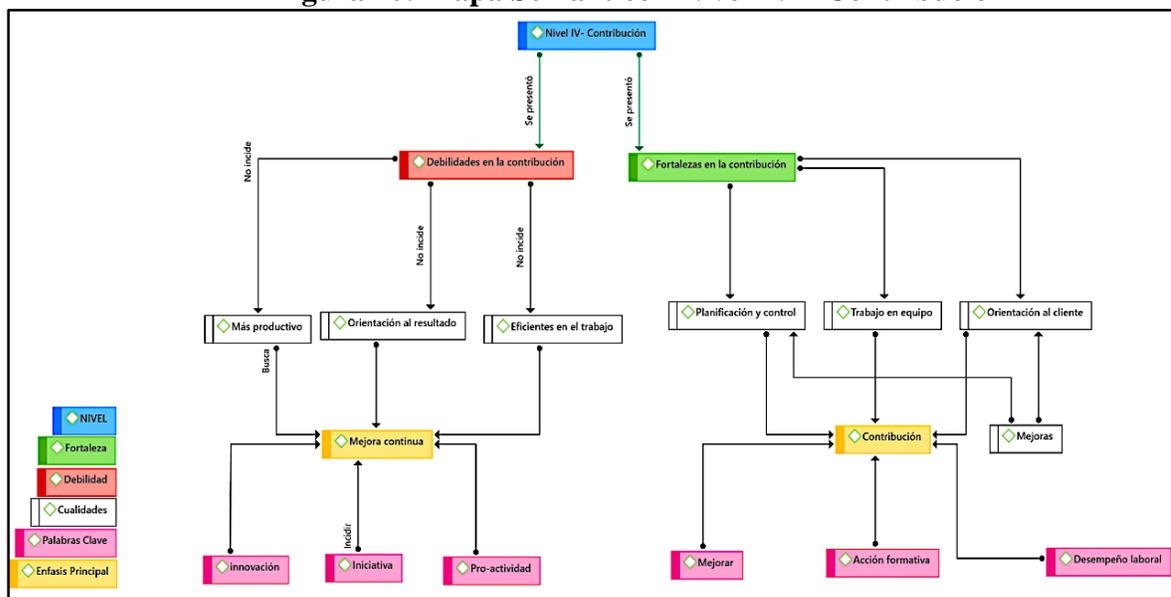
Fuente: Elaboración propia, 2020

En las ilustraciones anteriores se advierte que el 45% establece un grado 3 de contribución en la organización de los aprendizajes logrados, en tanto que el 7% manifiesta

1 grado o nivel de contribución de los contenidos del programa de postgrado. También se advierte que aproximadamente 5 de cada 10 personas afirman que el programa permitió contribuir a la organización con los aprendizajes relevantes logrados.

Mediante el software ATLAS.TI se generó un Mapa Semántico donde se puede identificar las categorías con mayor recurrencia e importancia y la relación que presentan entre sí, desde la percepción evaluativa de las personas que concluyeron el programa de postgrado con relación a la contribución de los aprendizajes logrados en la organización donde ejercen laboralmente.

Figura 20: Mapa Semántico - Nivel IV – Contribución



Fuente: Elaboración propia, 2020

En el mapa semántico se observa que las categorías recurrentes como fortalezas del programa de postgrado con relación a la contribución a la organización en la que labora o ejerce el participante son: Planificación y control; Trabajo en equipo y Orientación al cliente. En tanto que las debilidades del programa están relacionadas a Productividad, Orientación a resultados y Eficiencia en el trabajo. Los conceptos clave vinculados a las fortalezas en la

contribución están: Mejoramiento, Acción formativa, Desempeño laboral. Entre las categorías que implican debilidades están: Innovación, Iniciativa y Pro-Actividad.

Por los aspectos analizados es posible establecer las siguientes conclusiones parciales:

- La administración de los programas de postgrado en la Facultad de Ciencias Sociales es positiva; sin embargo, la contribución efectiva de los profesores del programa de postgrado en los participantes y la vinculación de la teoría con la práctica han tenido deficiencias.
- Los programas de postgrado permitieron ampliar los conocimientos de los cursantes en las áreas que corresponden; sin embargo, se denotan brechas importantes en la asimilación del programa para mejorar sus capacidades en sus fuentes laborales.
- Los programas de postgrado permitieron aplicar ciertos elementos aprendidos en el programa como habilidades/ conocimientos/ actitudes que facilitan su desempeño laboral y contribuyen en su autoestima; sin embargo, lo aprendido no llega necesariamente a convertirse en un hábito a ser transmitido, tampoco es reconocido y retribuido por su entorno laboral.
- Finalmente, los programas de postgrado coadyuvaron en ciertos elementos relacionales que permitieron mejorar su desempeño laboral; sin embargo, existen otros aspectos funcionales de mejora continua e innovación que aún faltan ser fortalecidos.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

La evaluación es indispensable no sólo para detectar las causas de algunas deficiencias, sino además para establecer los logros requeridos en todo proceso de retroalimentación conectado con la educación, en el presente caso para la educación postgradual. Por medio de este proceso cíclico se requiere consolidar una plataforma de acción consistente con la proposición, ejecución y análisis de una serie de medidas cuyo fin es mejorar los programas de postgrado. Ya sea que se utilice la evaluación para cuantificar el desarrollo o ejecución, precisar un resultado o contrastar lo deseado con lo obtenido.

El propósito de este trabajo investigativo fue ofrecer una serie de criterios e indicadores de calidad derivados de una revisión y análisis bibliográfico de documentos, planteamientos teóricos, orientaciones y estrategias de evaluación que se hayan presentado y que puedan servir de punto de partida para emprender y organizar procesos de evaluación de la calidad en los programas de postgrado. Y así identificar áreas de oportunidad dentro del programa de post grado y con ello realizar mejoras a futuro. Para este proceso se aplicaron las herramientas en la Facultad de Ciencias Sociales y se espera, en un futuro, ampliar a otras áreas o unidades académicas.

Si bien se utilizaron los fundamentos de la evaluación institucional como marco de referencia, se hizo énfasis en la percepción de los usuarios de los servicios brindados por los programas de postgrado, mediante información recogida y su descripción analítica y determinar en qué medida se están logrando los objetivos institucionales, que sirva de guía en la toma de decisiones de manera que pueda enrumbar el destino de los programas de postgrado hacia una mejora continua.

Con base en los resultados obtenidos es posible establecer conclusiones por tipo de actor interviniente en los programas de postgrados evaluados desde la perspectiva de los estudiantes matriculados.

5.1.1 Facultad de Ciencias Sociales

La dinámica de postgrado muestra en los últimos años un incremento de ofertas formativas con énfasis en la modalidad presencial.

De la información recabada tanto en el CEUB y de la propia Facultad de Ciencias Sociales - UMSA, se puede colegir que no se ha efectuado la evaluación de algún curso o programa de postgrado.

Según los resultados obtenidos, los participantes se muestran satisfechos en gran parte con atributos relacionados a la gestión de los programas de postgrado; sin embargo, manifiestan la existencia de deficiencias en la calidad formativa, principalmente en relación a la baja calidad del desempeño docente y a la relativa aplicabilidad práctica del programa de postgrado.

Los programas de postgrado si bien contribuyeron positivamente con el aprendizaje, puesto que los participantes declaran que la acción formativa permitió ampliar sus conocimientos en el área correspondiente, se denotan brechas importantes en la asimilación del programa como mejora en sus capacidades laborales (aplicabilidad del programa de formación, investigación aplicada).

5.1.2 Instancias de seguimiento y control

La información disponible de fuentes oficiales –CEUB, incluso la misma UMSA– respecto a educación superior y fundamentalmente de postgrado se encuentra desactualizada, en el sistema educativo se encuentran límites a la información sistematizada, centralizada,

consistente y fiable. Las estadísticas e indicadores son parciales, defectuosos, desactualizados y de difícil acceso.

No se cuenta con indicadores y estándares de calidad debidamente validados. No se puede evaluar efectivamente la calidad de los programas de postgrado. Si los estudiantes no participan en mediciones regulares, tampoco hay forma de saber acerca del nivel de la educación postgradual y de la distancia o su cercanía con respecto a otros países, en el área social.

5.1.3 Usuarios de los programas de postgrado

Según los resultados obtenidos, los participantes declaran optar por un programa de postgrado para mejorar su desarrollo personal y/o profesional y para profundizar sus conocimientos y mejorar sus habilidades.

Si bien, como ya se mencionó anteriormente, las expectativas que los participantes tenían del programa fueron cubiertas de forma satisfactoria, aunque se denotan deficiencias en la contribución efectiva de los docentes en su formación integral, además de la vinculación efectiva de la teoría con la práctica en el programa como principales aristas (NIVEL I-SATISFACCIÓN).

Por su parte, si bien el programa de postgrado permitió ampliar sus conocimientos en el área correspondiente, éste no coadyuvó a mejorar su capacidad de organización en la gestión de tiempos y tareas, además de la resolución de problemas y conflictos (NIVEL II-APRENDIZAJE).

Se destaca también que las habilidades/herramientas/conocimientos adquiridos por los participantes en el programa de formación son aplicables hacia sus puestos de trabajo y tienen la recompensa intrínseca (propia) de haber cursado el programa (sentimientos de satisfacción, orgullo y logro ante los resultados positivos de mi cambio); sin embargo, los

participantes denotan deficiencias con la transmisión de habilidades/herramientas/conocimientos aprendidos en el programa de postgrado con compañeros de trabajo y la recompensa extrínseca respecto al programa (elogios por parte del inmediato superior, el reconocimiento por parte de los demás y una retribución monetaria) (NIVEL III- APLICACIÓN).

A su vez, los participantes destacan mejoras en el trabajo en equipo, orientación al cliente, planificación y control; sin embargo, manifiestan deficiencias respecto a la contribución del programa con respecto a una mayor productividad y eficiencia en el trabajo, la orientación al resultado, la iniciativa y la proactividad (NIVEL IV- CONTRIBUCIÓN).

5.2 Recomendaciones

En términos generales y considerando el marco teórico, los resultados recopilados en la investigación y las conclusiones vertidas, se recomienda realizar anualmente este estudio para contar con información para la mejora continua de los programas de postgrado; evaluar el nivel de satisfacción de sus participantes con la formación recibida; evaluar la pertinencia y la calidad de los planes de estudios para la implementación de las mejoras correspondientes y para satisfacer las necesidades de los sectores empleadores, conocer el nivel de empleabilidad de las personas graduadas; conocer sobre su percepción en relación con los procesos administrativos e infraestructura, y conservar la buena comunicación entre la institución y estudiantes que se graduaron en ella.

Para continuar con el proceso de mejora continua, es importante tomar acciones sobre los puntos críticos identificados en este levantamiento de información en relación con los programas de postgrado de la Facultad de Ciencias Sociales, tal como la vinculación con el entorno, impacto en el área de influencia, desarrollo de competencias relacionadas con el

pensamiento crítico, trabajo en equipo, toma de decisiones, mejora en los procesos administrativos, entre otros.

A continuación, se presentan recomendaciones específicas según los diferentes actores involucrados:

5.2.1 Facultad de Ciencias Sociales

Es importante crear instrumentos de evaluación de sus participantes, con el objetivo de brindar a la universidad información precisa de los resultados y desempeños de sus ex estudiantes. La información recaudada sirve para la toma de decisiones, adaptar cambios en base a nuevas necesidades, actualizar planes de estudio y sobre todo medir las competencias y capacidades que desarrollan los estudiantes después de haber concluido con su programa de postgrado.

Una tarea pendiente, para todas las universidades en Bolivia, constituye la necesidad de iniciar al más breve plazo posible el proceso de Evaluación y Acreditación de los programas y de las propias unidades de postgrado de la Facultad de Ciencias Sociales.

Debe existir mayor interacción entre las Unidades de Postgrado y los participantes, así como facilitar los medios de titulación e información para realizar dichos trámites. El preocuparse por conocer el estado de los participantes habla del compromiso que se adquiere por parte de la institución con los participantes.

Apelar a la educación constructivista, participativa y aplicada al mercado laboral, que conlleven a la puesta en práctica de los fundamentos teóricos. Planificar eventos académicos como: foros, jornadas de investigación que fomenten la participación activa e investigativa de los actuales participantes.

Es de particular importancia que los sistemas de evaluación cuenten con un componente de investigación permanente porque es una fuente de enriquecimiento continuo

para la educación. Definir las orientaciones metodológicas en función a líneas de investigación para la producción de trabajos de investigación que sean académicamente suficientes y útiles para los procesos de transformación.

La cualificación/ capacitación y la participación activa de los docentes de postgrado es un aspecto que debe ser reforzado en relación estrategias de enseñanza, aprendizaje y evaluación. Es necesario optimizar el uso de los recursos tecnológicos para hacerlos más eficaces evitando el exceso o la dificultad en su uso.

Actualizar constantemente los programas curriculares y las estrategias de enseñanza-aprendizaje y de evaluación de los docentes donde se incluyan aspectos relacionados a nuevas tendencias, aplicación de procedimientos, técnicas e información y plataformas tecnológicas que actualmente se utiliza en el mercado laboral interno y externo del país.

Finalmente, es imprescindible la contratación de personal competente para mejorar los servicios administrativos de las Unidades de Postgrados.

5.2.2 Instancias de seguimiento y control

Es esencial que se desarrollen mecanismos e instrumentos para medir su impacto efectivo sobre la calidad de programas e instituciones. Asimismo, se deberá buscar la forma de promover la innovación responsable, para que sean mecanismos no sólo de control o garantía externa de calidad, sino de promoción y fomento de procesos de mejora continua, tanto en calidad como en pertinencia.

Se deben instalar mecanismos de control de calidad (o evaluación de estándares mínimos), de acreditación de programas de postgrado o de medición de los resultados de aprendizaje.

Es necesario fomentar una cultura sostenible de acreditación de los postgrados que atienda a los intereses y necesidades crecientes de Bolivia, en el área de Ciencias Sociales, capaz de generar confianza entre los sistemas nacionales e internacionales.

El desarrollo de mecanismos de evaluación y acreditación se han visto acogidas en la mayoría de los países, aunque con algunas resistencias en su implementación. En ese sentido, es necesario explorar la mejor forma de fomentar un diálogo permanente entre los organismos nacionales e internacionales, de manera que puedan constituirse en mecanismos altamente eficaces que permitan avanzar en la legitimidad, comparabilidad y equivalencia de programas, calificaciones y competencias de estudiantes y profesionales.

5.2.3 Usuarios de los programas de postgrado

Es importante establecer que, si bien los usuarios no tienen potestad para mejorar la calidad de los programas de formación, existen mecanismos de alerta que podrían considerarse a la hora de optar por un programa de formación postgradual como de aplicabilidad en el ámbito laboral:

Si bien la razón principal al momento de elegir un programa de postgrado es la necesidad de mejorar su desarrollo personal y/o profesional y para profundizar sus conocimientos y mejorar sus habilidades, es importante que además de considerar la reputación y/o renombre institucional de la UMSA, se enfoque en el análisis del contenido del curso y la recomendación del programa a través de amigos, colegas para definir *a priori* la calidad y practicidad del programa y cuál fue el impacto que el programa repercutió en su ámbito laboral, en base a ello tomar una decisión más informada.

Si bien el programa de postgrado pudo haber sido más teórico que práctico en el ámbito laboral, es importante destacar mayor proactividad e iniciativa del postgraduado para realizar cambios, transformaciones y otorgar mayor valor agregado a raíz de lo aprendido

para ser aplicado. La orientación al resultado, la eficiencia, la capacidad de organización, la resolución de problemas son habilidades que también pueden ser adquiridas a través de su experiencia y de mayor proactividad e iniciativa propia.

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, L. F., Cruz, V., & Martos, F. (2014). *Evaluación de programas de postgrado. Guía de autoevaluación*. Salamanca: AUIP.
- Abreu, L., & Flores, G. (2015). Crisis en la calidad del posgrado. *Perfiles Educativos*, 162-163.
- Asociación Universitaria Iberoamericana de Postgrado. (2020). *www.auiip.org*. Obtenido de *www.auiip.org*: <https://www.auiip.org/es/presentacion>
- Assurance, Centre for Quality. (1998). *Evaluation on Higher Education*.
- Bittel, G. y. (1974). *Manual de Entrenamiento y Desarrollo Personal*. Mexico: Ediciones Diana.
- Bohlander, G., & Snell, S. (2008). *Administración de recursos humanos*. México: Cengage Learning Editores.
- Cabrera, F. (1998). *Guia d'avaluació de màsters i postgraus. Divisió de Ciències de l'educació*. Barcelona: Publicacions de la Universitat de Barcelona.
- Cabrera, J. (Febrero de 2005). *sedici.unlp.edu.ar*. Obtenido de *sedici.unlp.edu.ar*: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/24726/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Campbell, J., & Beaty, P. (2002). Organizational Climate: IT'S MEASUREMENT AND RELATIONSHIP TO WORK GROUP PERFORMANCE. En J. Campbell, & P. Beaty, *Symposium on Organizational Climate*. WASHINGTON D.C.: AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION.
- Correa, L. (2013). *Evaluación de un programa de capacitación de una institución de educación superior de Puerto Rico*. Nova Southeastern University.
- Diario Página Siete, O. (s.f.). URL <http://www.paginasiete.bo/n68084>.
- Espi, N. (2005). *Líneas de trabajo compartidas en acreditación en Iberoamérica*. Disponible en: <http://www.campus-oei.org/revista/rie35a04.htm>.
- Fitzpatrick, J., Sanders, J., & Worthen, B. (2011). *Program Evaluation: Alternative Approaches and Practical Guidelines*. Pearson.
- Gaceta Oficial, E. (2009). Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.
- Gaceta Oficial, E. (2010). Ley de la Educación (Ley 070) "Avelino Siñani – Elizardo Pérez.
- Gonzales y Moreno. (1987). *Análisis de algunos problemas a considerar tendientes a una política real de apoyo al postgrado de la UNAM. Seminarios de Diagnóstico, Facultad de Ciencias, UNAM*.
- Gonzales, G. (1987). *Concepción del postgrado y su reestructuración, Seminarios de Diagnóstico, Facultad de Ciencias, UNAM*.
- González, J., & Galindo, N. (2000). Propuesta para la consolidación del posgrado basada en un modelo de evaluación y planeación. En U. d. Colima, *Memoria primer Foro de Análisis del Posgrado* (pág. 136). Colima.

- Hatim A, A. J. (1998). *Material docente del Módulo Educación de Posgrado. Maestría en Educación Médica. Documentos de trabajo. Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana.*
- Izarra, D., & Escobar, F. (27 de Marzo de 2007). *www.researchgate.net*. Recuperado el 18 de septiembre de 2018, de https://www.researchgate.net/publication/28201368_Pertinencia_de_la_investigacion_en_los_estudios_de_postgrado_de_la_UPEL-IMPM
- Julián, S. (2008). *Estrategia didáctica para la formación y desarrollo de habilidades referidas a trabajo en equipo con apoyo, en las TIC en UNAPEC*. Santo Domingo: Centro de Estudios de Ciencias de la Educación "Enrique José Varona".
- Kirkpatrick, D. (1994). *Evaluating training programs: the four levels*. San Francisco: Koehler Publishers.
- Kirkpatrick. (1999). *Evaluación de las acciones formativas*. Barcelona: Epise.
- Labarca, G. T. (1977). *La educación burguesa, Nueva Imagen y Seminario sobre Educación Superior*. Mexico.
- Lemaitre, M. y. (2006). *Antecedentes para la legibilidad de títulos en países*.
- Lopez, M. (2005). *www.redalyc.org*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/944/94403013.pdf>
- Lopez, M. d. (2004). *Panorámica y calidad de los estudios de postgrado en el mundo*. Sevilla: Universidad de Sevilla. Secretariado de Publicaciones.
- Maldonado, J. (2015). *Modelo de Evaluación de la Calidad de Programas de Postgrado a Distancia para América Latina y el Caribe*. Madrid, España.
- Manzo, L., Rivera, N., & Rodriguez, A. (septiembre de 2006). *scielo.sld.cu*. Recuperado el 4 de Febrero de 2018, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412006000300009
- Mertens, L. (1999). *La medición de la productividad como referente de la formación - capacitación*. México.
- Ministerio de Educación. (2013). *www.minedu.gob.bo*. Obtenido de <https://www.minedu.gob.bo/files/publicaciones/vcyt/dgcyt/PLAN-NACIONAL-CyT.pdf>
- Mollinedo, R. J. (2011). *Facultad de Ciencias Sociales (Signos y configuraciones de su historia)*. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés.
- Morles V, A. M. (s.f.). *Posgrado y desarrollo en América Latina. [jul 13]: [44 pantallas]*. Disponible en: URL: <http://www.postgrado.ucv.ve/biblioteca/archivos/lib4.pdf>.
- Morles. (1997). *La producción inteligente como finalidad esencial del postgrado en América Latina. Revista Cubana de educación superior*.
- Morles. (s.f.). *Modelos dominantes de posgrado y modelo alternativo para América Latina*.
- Nápoles, R. (1997). *El papel de la universidad pública en relación con el postgrado y el desarrollo económico, Revista Científica de Educación Superior, 2, 39-52.*

- OPS/OMS. (1992). *Los cambios de la profesión y su influencia sobre la educación médica*. Washington (DC).
- Página 7, D. (2015).
<http://www.paginasiete.bo/a/plantillas/1/includes/modulos/imprimir.asp?id=68084&tipo=noticia>.
- Palacios, J. (2008). *Medición del impacto y la rentabilidad de la formación*. Díaz de Santos.
- Palmer, S. N. (2010). *Making the Business Case for Learning and Development: 5steps for Success*. UNC Executive Development.
- Pérez Montejo, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. *Revista - Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas-IPN*, 2-3.
- Personnel Today. (23 de April de 2012). Recuperado el 23 de March de 2017, de Personnel Today Web site: <http://www.personneltoday.com/hr/measuring-the-impact-of-learning-quick-fire-links/>
- Phillips. (1991). *Handbook of training evaluation and measurement methods*. Houston: Gulf Publishing.
- Pineda, P. (2007). Evaluación del impacto de la formación en las organizaciones. *Educar*, 119-133.
- Pineda. (2002). *Gestión de la formación en las organizaciones*. Barcelona.
- Ramirez P, R. P. (1990). *Administración de la Capacitación*. México: Mc. Graw Hill.
- Revelo, J. (2005). *Sistemas y organismos de evaluación y acreditación de la educación superior en Iberoamérica, reto de garantía y de fomento de la calidad*. Disponible en: URL:http://www.cna.gov.co/cont/documentos/doc_aca/sis_org_ev.
- Rosales, M. (14 de Noviembre de 2014). www.oei.es. Recuperado el 01 de Febrero de 2019, de /Downloads/662.pdf
- Salcedo, G. (1997). *Aspectos conceptuales, metodológicos e instrumentales de la evaluación de los estudios de postgrado, Paradigma XVIII (1)*, 7-37.
- Sanga, N. (2016). *Diversificación de la formación posgradual en educación superior mediante el macrodiseño curricular de un programa de planificación académica*. La Paz.
- Sarramona. (2002). *La formación continua laboral*, Madrid: Biblioteca Nueva.
- Tejada, J., & Ferrández, E. (2007). La evaluación del impacto de la formación como estrategia de mejora de las organizaciones. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 2-3.
- Tejada. (2008). Implicaciones de la evaluación de impacto: una experiencia en un programa de formación de formadores. *Revista de Pedagogía*.
- Cruz, V. (2014). Tendencias del postgrado en Iberoamérica. *Ciencia y Sociedad*, 641- 663.
 Obtenido de
<http://repositoriobiblioteca.intec.edu.do/bitstream/handle/123456789/1582/CISO20143904-641-663.pdf>:
<http://repositoriobiblioteca.intec.edu.do/bitstream/handle/123456789/1582/CISO20143904-641-663.pdf>

- Torrez, M. (2020). <https://www.academia.edu>. Obtenido de <https://www.academia.edu>: https://www.academia.edu/35324081/OFERTA_PERTINENCIA_Y_CALIDAD_DE_LOS_POSGRADOS_EN_BOLIVIA
- Tunnermann. (s.f.). *Conferencia introductoria. Conferencia regional sobre políticas y estrategias para la transformación de la educación superior en América Latina y el Caribe . La Habana, Cuba, 18 al 22 de nov. p. 35.*
- UNESCO - Clasificación Internacional Normalizada de la Educación CINE 2011. (2013). Obtenido de unesco.org: <http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/iscde-2011-sp.pdf>
- UNESCO. (1998). *Conferencia mundial sobre la educación superior. Material docente del Módulo de Educación de Posgrado. Maestría en Educación Médica. Escuela Nacional de Salud Pública; 1998.*
- UNESCO. (2008). *Reflexiones en Torno a la Evaluación de la Calidad Educativa en América Latina.* Santiago de Chile.
- Universia, F. (s.f.). <http://noticias.universia.edu.pe/educacion/noticia/2018/05/11/1159500/cuales-mejores-sistemas-educativos-mundo.html>.
- Zapata, C. V. (s.f.). *CRITERIOS E INDICADORES PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR.*

CIBERGRAFÍA

Diario Página Siete, <http://www.paginasiete.bo/n68084>

Diario Página,

[http://www.paginasiete.bo/a/plantillas/1/includes/modulos/imprimir.asp?id=68084
&tipo=noticia.](http://www.paginasiete.bo/a/plantillas/1/includes/modulos/imprimir.asp?id=68084&tipo=noticia)

Universia, [http://noticias.universia.edu.pe/educacion/noticia/2018/05/11/1159500/cuales-
mejores-sistemas-educativos-mundo.html](http://noticias.universia.edu.pe/educacion/noticia/2018/05/11/1159500/cuales-mejores-sistemas-educativos-mundo.html)

Banco Mundial en Vivo- Eventos [http://envivo.bancomundial.org/latinoamerica-como-
hacer-la-educacion-superior-realmente-superior](http://envivo.bancomundial.org/latinoamerica-como-hacer-la-educacion-superior-realmente-superior)

Guía para la evaluación de impacto [http://guia.oitcinterfor.org/como-evaluar/como-se-
construyen-indicadores](http://guia.oitcinterfor.org/como-evaluar/como-se-construyen-indicadores)

Criterios e indicadores para evaluar la calidad de la educación en instituciones de educación superior

[http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/vrac/documentos/Curricular_Documentos/Event
o/Ponencias_6/velasquez_de_zapata_carmen.pdf](http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/vrac/documentos/Curricular_Documentos/Evento/Ponencias_6/velasquez_de_zapata_carmen.pdf)

Evaluation Hub Welcome de BID impacto [https://www.iadb.org/es/temas/efectividad-en-el-
desarrollo/evaluation-hub/bienvenido-al-portal-de-evaluacion-de-
impacto%2C17863.html](https://www.iadb.org/es/temas/efectividad-en-el-desarrollo/evaluation-hub/bienvenido-al-portal-de-evaluacion-de-impacto%2C17863.html)

Modelo de Evaluación de Kirkpatrick

<https://es.slideshare.net/marielsa1/modelo-kirkpatrick>

Proceso de capacitación en RRHH- Propuesta de Kirkpatrick

<http://capderrhh.blogspot.com/2007/12/propuesta-de-kirkpatrick.html>

Blogs Modelo de Kirkpatrick [http://stellae.usc.es/red/blog/view/117078/modelo-de-
kirkpatrick](http://stellae.usc.es/red/blog/view/117078/modelo-de-kirkpatrick)

CEUB http://www.ceub.edu.bo/prog_posg_reg_libro_v1.htm

Ministerio de Educación [http://www.minedu.gob.bo/index.php/dir-gral-de-educacion-
superior-universitaria](http://www.minedu.gob.bo/index.php/dir-gral-de-educacion-superior-universitaria)

UNESCO- Diagnóstico y perspectiva de los estudios de postgrado en Bolivia

<http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001400/140082s.pdf>

<http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001836/183651s.pdf>

Evaluación de un programa de capacitación profesional de una institución de educación superior en Puerto Rico

<http://ponce.inter.edu/cai/tesis/lmcorrea/index.pdf>

Enfoques y modelos educativos centrados en el aprendizaje

<http://www.lie.upn.mx/docs/docinteres/EnfoquesyModelosEducativos2.pdf>

ANEXOS

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL PROGRAMA DE POSTGRADO

Estimad@ participante:

Con el propósito de recopilar información valiosa que permita evaluar los Programas de Postgrado, se solicita su colaboración para completar el siguiente cuestionario. Se le recuerda que toda la información que comparta con nosotros será anónima, confidencial y será utilizada sólo con fines estadísticos, por lo que se le agradece la mayor sinceridad en las respuestas.

El tiempo que le tomará contestar el mismo será de aproximadamente 30 minutos.

Muchas gracias por su valiosa colaboración.

INSTRUCCIONES GENERALES

Lea cuidadosamente cada pregunta antes de elegir y/o escribir su respuesta. El cuestionario está compuesto de preguntas cerradas (elección de respuesta única o elección de respuesta múltiple) y de preguntas abiertas para que usted pueda responder en el espacio provisto.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE PROGRAMAS DE POSTGRADO

SEXO DEL/LA ENCUESTADO/A:

Hombre

Mujer

EDAD (años cumplidos):

CIUDAD DE RESIDENCIA:

Sección: Generalidades

1. ¿Cuál es el grado académico alcanzado en su último programa de Postgrado?
(respuesta única)

Diplomado

Maestría

Tercera sección: Diagnóstico de Necesidades de Formación

2. ¿Cuáles son las principales razones por la que Ud. optó tomar el programa de Postgrado anteriormente mencionado? (Respuesta múltiple)

Posibilidades de ascenso en mi actual puesto de trabajo

Para conseguir una mejor remuneración en mi actual puesto de trabajo

Para hacer bien el trabajo

Para quedar bien con mi superior u organización

Es una obligación/exigencia que debía cumplir para continuar en mi actual puesto de trabajo

Puedo tener posibilidades de incremento salarial en la organización donde trabajo

- Para que pueda conseguir un mejor empleo
- Para que pueda conseguir empleo
- Para mejorar mi desarrollo personal y/o profesional
- Para profundizar mis conocimientos y mejorar mis habilidades
- No hubo una razón en particular
- Para mejorar mi currículum profesional
- Para ser reconocido socialmente
- Otros motivos ¿Cuáles?

3. ¿En qué grado, el programa de postgrado optado guarda correspondencia o relación con la necesidad de capacitación diagnosticada por usted?

- Mucho
- Bastante
- Regular
- Muy poco
- Nada

Cuarta sección: Evaluación de la Satisfacción del Programa de Postgrado (Nivel I: Satisfacción)

En una escala del 1 al 4 (donde 1 significa el nivel más BAJO de satisfacción y 4 significa el nivel más ALTO de satisfacción) indique cuál es su nivel de satisfacción en relación a los siguientes aspectos:

ASPECTO	ESCALA			
Los objetivos del programa fueron claramente establecidos	1	2	3	4
Los objetivos del programa fueron logrados	1	2	3	4
Correspondencia del contenido impartido con los objetivos del programa	1	2	3	4
Cumplimiento de los horarios docentes establecidos	1	2	3	4
Adecuación del tiempo de duración del programa	1	2	3	4
Conocimientos de los profesores que imparten las materias	1	2	3	4
Habilidades técnicas demostradas por los profesores del programa	1	2	3	4
Capacidad de los profesores para motivar a los estudiantes durante el programa	1	2	3	4

Contribución efectiva de los profesores en la formación integral de los cursantes	1	2	3	4
Contribución efectiva de los profesores en la actualización tecnológica de los cursantes	1	2	3	4
Utilización adecuada de los medios de enseñanza por parte de los profesores	1	2	3	4
Vinculación efectiva de la teoría con la práctica en el programa	1	2	3	4
Generación e incentivo de la participación activa en el programa	1	2	3	4
Las materias del programa fueron presentadas por los profesores de forma clara y comprensible	1	2	3	4
El nivel de complejidad del contenido del programa de postgrado fue el adecuado	1	2	3	4
Calidad del material de apoyo recibido en el programa ha sido adecuada	1	2	3	4
El nivel de suficiencia de toda la información recibida en el programa ha sido el adecuado	1	2	3	4
La entrega de los materiales de enseñanza a los cursantes ha sido oportuna	1	2	3	4
La infraestructura de la institución sede de la ejecución del programa (Centro/Institución/Universidad) ha sido adecuada	1	2	3	4
Las aulas y/u otros ambientes (baños, cafetería, salas de trabajo, otros) han sido adecuados para la formación postgradual	1	2	3	4
Se contó con el equipamiento técnico necesario para la ejecución del programa	1	2	3	4
Los equipos (técnicos u otros) necesarios funcionaron efectivamente para la buena marcha del programa	1	2	3	4
El trato y atención recibidos por parte del personal de la institución sede de la ejecución del programa es agradable y correcto.	1	2	3	4
Las expectativas del programa fueron cubiertas de forma satisfactoria	1	2	3	4
Aporte del programa para su desempeño laboral ha sido efectivo	1	2	3	4
Nivel de satisfacción general respecto al programa	1	2	3	4

Quinta sección: Evaluación de conocimientos logrados en el programa de postgrado (Nivel II: Aprendizajes)

En una escala del 1 al 4, donde 1 significa en Desacuerdo y 4 Totalmente de acuerdo ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?

ASPECTO	ESCALA			
A partir del programa de postgrado se ampliaron mis conocimientos en el área correspondiente	1	2	3	4
El programa de postgrado coadyuvó a mejorar mi capacidad técnica laboral	1	2	3	4
El programa de postgrado coadyuvó a mejorar mi capacidad analítica	1	2	3	4
El programa de postgrado coadyuvó a mejorar mi capacidad de organización en la gestión de tiempos y tareas	1	2	3	4
El programa de postgrado coadyuvó a mejorar destrezas y habilidades para desempeñar mis tareas y funciones (liderazgo, motivación, otros)	1	2	3	4
El programa de postgrado coadyuvó a mejorar mi actitud/reacción frente a diferentes cambios y/o escenarios	1	2	3	4
El programa de postgrado coadyuvó a mejorar mi capacidad en la resolución de problemas/conflictos	1	2	3	4
El programa de postgrado coadyuvó a la toma de mejores decisiones	1	2	3	4

Sexta sección: Evaluación de la aplicación de habilidades adquiridas – Resultados del Programa de Postgrado- (Nivel III: Aplicación)

En una escala del 1 al 4, donde 1 significa en Desacuerdo y 4 Totalmente de acuerdo ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?

ASPECTO	ESCALA			
Transmito/comparto con mis compañeros de trabajo sobre las habilidades/herramientas/conocimientos aprendidos en el programa de postgrado	1	2	3	4
Aplico en mi puesto de trabajo las habilidades/herramientas/conocimientos adquiridos en el programa de postgrado	1	2	3	4

A partir del programa de postgrado sé lo que tengo que hacer y cómo hacerlo	1	2	3	4
El clima laboral es adecuado y me permite aplicar las habilidades/herramientas/conocimientos adquiridos en el programa de postgrado	1	2	3	4
A partir del programa de postgrado he sido recompensado intrínsecamente (sentimientos de satisfacción, orgullo y logro ante los resultados positivos de mi cambio)	1	2	3	4
A partir del programa de postgrado he sido recompensado extrínsecamente (elogios por parte del inmediato superior, el reconocimiento por parte de los demás y una retribución monetaria)	1	2	3	4

Séptima sección: Evaluación del Impacto (Nivel IV: Contribución)

En una escala del 1 al 4 donde 1 significa en Desacuerdo y 4 Totalmente de acuerdo ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?

ASPECTO	ESCALA			
A partir del programa de postgrado, mejoró la calidad/ productividad de mi trabajo (más rápido, reducción de costos, mejoras)	1	2	3	4
A partir del programa de postgrado, mejoró mi capacidad de comprender, satisfacer y adelantarme a las necesidades y expectativas del cliente interno y externo, construyendo relaciones sostenibles y de confianza (orientación al cliente)	1	2	3	4
A partir del programa de postgrado, mejoró mi capacidad de escuchar activamente y transmitir información, ideas, propuestas y decisiones de forma clara, oportuna y concisa, entendiendo el impacto que causa en clientes internos o externos (comunicación efectiva)	1	2	3	4
A partir del programa de postgrado, mejoró mi capacidad de colaborar con personas del propio grupo o de otras áreas de la organización, asumiendo responsabilidades, compartiendo información e ideas y poniendo los	1	2	3	4

conocimientos y habilidades al servicio de otros para lograr objetivos comunes (trabajo en equipo) que beneficien a la organización.

A partir del programa de postgrado, mejoró mi capacidad de establecer efectivamente metas y prioridades en mi propio trabajo y/o el del equipo, estableciendo líneas de acción, plazos y los ajustes requeridos, realizando el seguimiento y control necesarios para el logro de resultados (planificación y control). 1 2 3 4

A partir del programa de postgrado, mejoró mi capacidad para actuar, manteniendo el foco en los objetivos asignados, estableciendo prioridades, optimizando tareas, recursos y realizando seguimiento para asegurar el logro de los resultados (orientación al resultado) 1 2 3 4

A partir del programa de postgrado, mejoró mi capacidad de identificar la interrelación de mis actividades con otros procesos/funciones en la organización, evaluando impactos desde diferentes perspectivas y actuando efectivamente para la solución de problemas, optimizando procesos o mejorando resultados (solución de problemas y mejora continua) 1 2 3 4

A partir del programa de postgrado, mejoró mi capacidad de actuar de manera espontánea, positiva y anticipada, previendo riesgos y aprovechando oportunidades para obtener mejores resultados para la organización y dar soluciones eficientes al cliente interno o externo (iniciativa y proactividad) 1 2 3 4

Octava sección: Conclusiones generales

4. Mencione cuál o cuáles fueron los principales problemas/deficiencias detectadas en el último programa de postgrado cursado por usted.

.....

5. Mencione una sugerencia específica que permita mejorar los programas de Postgrado en Bolivia

.....
.....
.....
.....

6. Considerando una escala del 1 al 10. Donde 1 significa no recomiendo nada y 10 significa recomiendo todo ¿Qué tan probable es que usted recomiende el Postgrado cursado por usted a sus familiares, amigos o colegas?

DATOS DEL/LA ENTREVISTADO/A:

NOMBRE DEL ENCUESTADO /A:

.....

TELÉFONO: CELULAR: