



Taller de Redacción del Plan de Avalúo, Misión e Indicadores

Presentación a los oficinas de servicios al estudiante

Dra. Nilda Fernández, Coordinadora Avalúo Institucional

Prof. Soriel Santiago, Directora OPEI

30 de noviembre de 2011

Objetivos del taller:

- Diseñar el Plan de Avalúo de cada oficina de servicios al estudiante y administrativa.
- Capacitar sobre cómo se crea una misión y desarrollar la misma por oficina.
- Desarrollar los indicadores de ejecución o efectividad para el plan de avalúo.

¿Qué es avalúo en UPRA?

- Proceso continuo de autoevaluación al que la Institución se somete voluntariamente para determinar fortalezas y limitaciones en el cumplimiento de su misión educadora, utilizando la información obtenida para corregir insuficiencias y desarrollar nuevas alternativas que le permitan alcanzar con efectividad y excelencia sus metas y objetivos.
 - (Política Institucional sobre Avalúo - Certificación Núm. 2002-03-42 del 24 de abril de 2003)

Áreas de Avalúo en UPRA



Avalúo Institucional

- ¿Por qué soy importante en estos procesos?
 - Conocedor del proceso o servicio
 - Interés de mejorar el proceso o servicio
 - Preparación para auditorías externas, internas, acreditación institucional
 - Preparación de informes anuales, de logros
 - Beneficio para la oficina que represento y la comunidad universitaria
 - Se hace necesario documentar

Plantilla de Nichols – Avalúo del Aprendizaje

Misión UPRA	Misión/ Metas Departa- mento	Objetivos (Resultados esperados)	Criterios y Procedimientos de Avalúo	Resultados Obtenidos	Uso de los Resultados/ Acciones Correctivas

Plantilla - Avalúo de servicios al estudiante y procesos administrativos

- Misión UPRA:
- Misión del Decanato:
- Misión de la Oficina:

Servicios/ Procesos/ Actividades	Indicador de ejecución	Estrategias / Instrumentos de avalúo	Resultados obtenidos	Uso de los resultados/ Acción correctiva

¿Qué es una misión?

- La misión es la razón de ser de una organización / departamento / programa u oficina.
- Guía las decisiones de la oficina y la realización de actividades específicas.
- Es necesaria para enfocar esfuerzos.
- Define la interrelación entre la oficina o departamento y sus miembros: estudiantes, profesores, comunidad, redes de apoyo y el medio ambiente o entorno.
- Debe ser un compromiso compartido por todos en la oficina.

¿Qué es una misión?

- Las declaraciones de la misión son:
 - Claras y concisas
 - Cortas – pocas líneas o un párrafo corto
 - Precisas y factibles
 - Motivadoras e inspiradoras
 - Captan la identidad de la organización/ oficina

Desarrollo de una declaración de misión

Preguntas que se toman en cuenta para construir una misión:

- ¿Quiénes somos? = identidad
- ¿Qué buscamos? = propósitos
- ¿Porqué lo hacemos? = valores, principios, motivaciones
- ¿Para quiénes trabajamos? = clientes

Desarrollo de una declaración de misión

Las siguientes preguntas son claves en la redacción o declaración de una misión:

1. ¿Quiénes somos? ¿Cuál es la identidad de la oficina / departamento ante los ojos de sus miembros/as? ¿Qué hace diferente a ésta?
2. En general, ¿Cuáles son las necesidades básicas que esperamos atender?
3. En general, ¿Qué hacemos para reconocer, anticipar, y responder a estas necesidades o situaciones?

Desarrollo de una declaración de misión

4. ¿Cómo debemos responder a las personas claves interesadas?
¿Qué hace que los/las interesados/as valoren algo y cómo puede la oficina proporcionarles lo que valoran?
5. ¿Cuál es nuestra filosofía, valores, y cultura? Clarificar su propia filosofía, valores, y cultura ayuda a una oficina a desarrollar estrategias consistentes y mantener su integridad.
6. ¿Qué nos hace distintos/as y únicos/as?

Gotitas del saber ...

- Es importante identificar y construir la misión sin confundir los fines y los medios de que nos valemos para lograr su materialización.
- No es el producto o servicio que ofrecemos nuestra razón de ser, sino qué necesidad estamos satisfaciendo.
 - Por ejemplo: la misión de un periódico no es vender papeles impresos, sino brindar información relevante al pueblo.
- Para redactar la declaración de la misión, puede empezar haciendo una lista con una “lluvia de ideas” (*brainstorming*) de palabras y frases claves. Además, le ayuda el contestar las preguntas antes mencionadas.

Definiciones de indicadores

- Un indicador de ejecución es una estadística relevante a una política, un número o una descripción cualitativa que señala que la universidad, algún aspecto de ésta, o el sistema universitario está funcionando como se esperaba.
- Es una medida cuantitativa o cualitativa sobre la condición o funcionamiento de la institución o sistema.
- Se usan primordialmente para mejorar la calidad de la educación, investigación, servicio a la comunidad y otras funciones.
- El propósito es mejorar lo que hace cada institución en comparación con su desempeño en años anteriores y con estándares externos;
Tienen un punto de referencia o comparación que puede ser una meta u objetivo

(Research File: A Primer on Performance Indicators)

Aspectos a considerar

- Orientados a metas o resultados; estratégicos, o específicos
- Cubren sólo partes significativas y distinguen nuestras particularidades
- Demuestran la existencia de prioridades institucionales
- Se desarrollan mediante participación y consenso
- Son pocos para maximizar su importancia
- Son datos válidos y consistentes
- Son comunicativos y simples
- Son utilizados para el mejoramiento
- Evidencian el estándar del servicio

Ejemplos de Indicadores

Área	Indicador
Admisiones / Estudiantes de Nuevo Ingreso	Total de solicitantes/ % de estudiantes que solicitaron en primera alternativa Matrícula de nuevo ingreso Total de admitidos/matriculados Matriculados /Cupo Satisfacción con los procesos de admisiones Promedio de pruebas de CEEB / SAT Motivo para ingresar a la Institución
Currículo	Matricula Total Total de programas acreditados o reafirmados Tasa de retención Satisfacción con la calidad de la enseñanza, programas, servicios
Graduandos / Completers	Total de grados conferidos Tasas de graduación <i>Passing rate</i> en los exámenes de revalida Tasa de colocaciones en la fuerza laboral Satisfacción de los graduandos con la academia y los servicios de apoyo estudiantil

Resultados esperados (“Expected outcomes”)

- Mejorar lo que hace la institución en comparación con su desempeño en años anteriores
 - ¿Cuán bien estamos en comparación con años anteriores?
 - ¿Cuán bien estamos en comparación con otras instituciones?
 - ¿Cuán bien queremos estar?
- Evaluar la efectividad del proyecto o en qué medida se lograron cada una de las actividades y objetivos programados.
- Medir la cantidad de trabajo realizado dentro del período establecido.
- Asegurar la eficiencia en el uso de los recursos al máximo.

Ejemplos de resultados esperados

- Mantener sobre 90% la relación entre matriculado y cupo
- Superar la tasa promedio de graduación de las instituciones pares
- Aumentar (en términos porcentuales) el número de estudiantes que utilizará el servicio
- Aumentar de una a cinco publicaciones anualmente

Variables recopiladas sobre los estudiantes de nuevo ingreso

- Género
- Estado civil
- Dependientes
- Residencia por zona geográfica
- Veterano
- Impedimento
- Escuela de procedencia
- Residencia mientras estudian
- Medio de transportación
- Cuantos trabajan
- Nivel mas alto de estudios que espera alcanzar
- Fuentes principales para sufragar sus estudios
- Trabaja fuera de UPRA
- Metas de estudio
- Necesidades académicas, vocacionales y personales
- Razones para matricularse en la Institución

Variables recopiladas sobre nivel de satisfacción (estudiantes de segundo y tercer año)

- **Datos socio-demográficos**
 - ✓ Género
 - ✓ Edad
 - ✓ Residencia mientras estudian
 - ✓ Estudiantes que trabajan
 - ✓ Medio de transportación a la Institución
- **Datos académicos**
 - ✓ Cambio de programas
 - ✓ Razones para el cambio
 - ✓ Metas académicas
- **Características generales / actitudes**
 - ✓ Horas dedicadas a los estudios
 - ✓ Tiempo que le dedican a varias actividades
- **Nivel de satisfacción con:**
 - ✓ Necesidades académicas
 - ✓ Expectativas participación
 - ✓ Servicios académicos
 - ✓ Servicios estudiantiles
 - ✓ Servicios administrativos
 - ✓ Satisfacción general
- **Evaluación de varios aspectos institucionales**
 - ✓ Aspectos académicos
 - ✓ Aspectos estudiantiles
 - ✓ Aspectos/áreas relacionados con el ambiente universitario
- **Grado de participación actividades co-curriculares**

Variables recopiladas sobre graduandos

- **Graduación**
 - ✓ Programa del cual se gradúan
 - ✓ Tiempo que le tomó completar los requisitos
 - ✓ Razones para tomar más tiempo en completar el grado
- **Planes después de graduarse**
 - ✓ Estudiar:
 - ✓ en que disciplina,
 - ✓ instituciones que consideran para proseguir sus estudios
 - ✓ Trabajar:
 - ✓ Fuentes de mayor impacto en el empleo,
 - ✓ Ofertas que han recibido
 - ✓ Cuán preparados están para entrar al mercado laboral
 - ✓ Relación entre la preparación y el empleo
- **Nivel de Satisfacción**
 - ✓ Grado de importancia y satisfacción con las metas trazadas
 - ✓ Importancia y progreso con las necesidades académicas
 - ✓ Evaluación y satisfacción de aspectos académicos y operacionales
 - ✓ Materias de mayor dificultad
 - ✓ Entusiasmo y satisfacción general con estudios cursados en UPRA

Variables recopiladas sobre los egresados

- Componente demográfico
- Grado obtenido y planes después de graduarse
 - ✓ Trabajan
 - ✓ Estudian
 - ✓ Trabajan y estudian
 - ✓ No consigo empleo
- Componente de estudios
 - ✓ Instituciones educativas donde continuaron sus estudios
 - ✓ Nivel de estudios realizado por los egresados
- Componente de empleo
 - ✓ Tiempo que llevan trabajando
 - ✓ Tipo de nombramiento otorgado
 - ✓ Salario o ingreso devengado
 - ✓ Relación entre empleo y preparación académica
- ✓ Utilidad de los estudios en el desempeño de sus funciones
- ✓ Componente de satisfacción
- ✓ Grado de satisfacción con el empleo y su preparación académica
- ✓ Grado de participación en actividades cívicas / profesionales
- ✓ Entusiasmo con que recomendarían la institución
- ✓ Desarrollo de destrezas
- ✓ Recomendaciones para mejorar los servicios y ofrecimientos académicos

Muchas gracias
por su atención