



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja



MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

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

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

PRIMER DOCUMENTO DE TRABAJO

**CRITERIO 7: RESULTADOS DEL DESARROLLO
DE LAS PERSONAS**

(Estándares, Indicadores, Instrumentos y Valoración)

EQUIPO DE TRABAJO:

Ph.D. María José Rubio Gómez

Dra. Ruth Aguilar Feijoo

Econ. Priscilla Massa Sánchez

Dra. Judith Maldonado

Lcda. Iliana Ramírez Asanza

LOJA - ECUADOR

2005

© **PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN A DISTANCIA BASADO EN EL PROYECTO**
"Centro Virtual para el desarrollo de estándares de calidad para la educación superior a distancia en América Latina y el Caribe"
CRITERIO 7: RESULTADOS DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS

Equipo de trabajo:

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

© UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

11-01-608 LOJA (Ecuador)

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

Fax: (593) (7) 2585974

E-mail: infodistancia@utpl.edu.ec

Web: www.utpl.edu.ec

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

ISBN-9978-09-592-6

Derecho de Autor No. 023457

Depósito Legal No. 003195

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

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

Noviembre, 2005

Índice

Introducción	5
Diagrama del Criterio 7	6
Tabla de Valoración – Criterio 7	7
Registro de Autoevaluación	8
Anexos	19
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	
• Encuesta al personal implicado (anexo 1)	21
• Ficha de Observación (anexo 2)	23
• Entrevista al Responsable del programa (anexo 3)	32
• Informe de Resultados (anexo 4)	33

INTRODUCCIÓN

El criterio 7 analiza lo que está consiguiendo el programa en relación con el desarrollo de las personas y la existencia de los medios necesarios para el adecuado desempeño de las funciones.

A este criterio de forma global se le asignó una valoración de 120 puntos, los cuales han sido distribuidos de acuerdo a la importancia que cada uno de los subcriterios y estándares tienen para la institución.

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

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

- Encuesta al personal implicado (anexo 1)
 - Ficha de Observación (anexo 2)
 - Entrevista al Responsable del programa (anexo 3)
-
- Informe de Resultados (anexo 4)

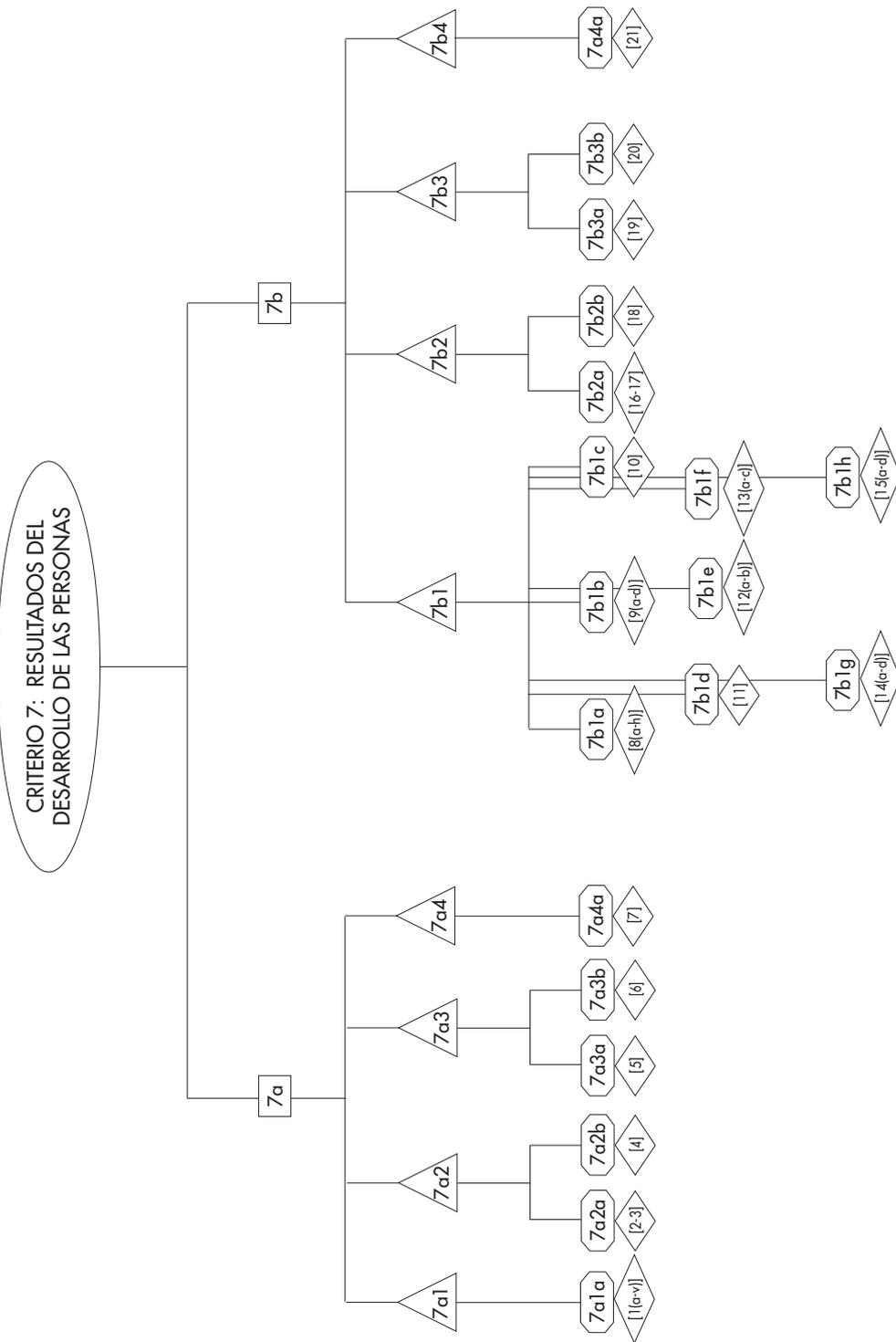


TABLA DE VALORACIÓN

CRITERIO 7

CRITERIOS-SUBCRITERIOS-OBJETIVOS	Ponderación sugerida	Propuesta de ponderación
CRITERIO 7: RESULTADOS DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS	120	
7.a.- Medidas de la Percepción del Personal.	50	
<i>7.a.1.- Medir periódicamente la percepción del personal sobre todos los aspectos que afectan al desarrollo de su trabajo en el programa.</i>	20	
<i>7.a.2.- Estar informado de los resultados obtenidos a partir de las medidas de percepción realizadas.</i>	10	
<i>7.a.3.- Comparar sistemáticamente el grado de satisfacción del personal del programa con el de otro personal que participa en otros programas de la Institución y en la medida de lo posible en programas similares de otras Instituciones.</i>	5	
<i>7.a.4.- Actuar sobre las áreas que se requieran en función del valor y/o de la tendencia mostrados por los resultados obtenidos de las evaluaciones anteriores.</i>	15	
7.b.- Medidas del Desempeño y Rendimiento.	70	
<i>7.b.1.- Medir periódicamente los factores que influyen en la satisfacción del personal y su motivación.</i>	30	
<i>7.b.2.- Estar informado de los resultados del rendimiento del personal en los procesos que participan.</i>	15	
<i>7.b.3.- Comparar sistemáticamente el rendimiento del personal del programa con el de otro personal que participa en otros programas de la Institución, y en la medida de lo posible, en programas similares de otras Instituciones.</i>	5	
<i>7.b.4.- Actuar sobre las áreas que se requieran en función del valor y/o de la tendencia mostrados por los resultados obtenidos de las evaluaciones anteriores.</i>	20	

REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

CRITERIO 7: Resultados del desarrollo de las personas Subcriterio: 7.a. Medidas de la Percepción del Personal. Objetivo: 7.a.1. Medir periódicamente la percepción del personal sobre todos los aspectos que afectan al desarrollo de su trabajo en el programa.										
Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific %	V	
7.a.1.a Se evalúa el grado de satisfacción del personal relativo a: Entorno de trabajo; Seguridad e Higiene; Condiciones laborales, salarios y beneficios Relaciones interpersonales; Instalaciones y servicios; Tratamiento justo y equitativo; Igualdad de oportunidades; Desarrollo de carrera profesional; Comunicación con los responsables y entre el personal; Coherencia de los objetivos personales con los del programa;	[1] Porcentaje del personal implicado que está satisfecho con: a. Entorno de trabajo. b. Seguridad e Higiene. c. Condiciones laborales, salarios y beneficios recibidos d. Relaciones interpersonales. e. Instalaciones y servicios. f. Tratamiento justo y equitativo. g. Igualdad de oportunidades. Desarrollo de Carrera profesional. h. Comunicación con los responsables y entre el personal i. Coherencia de los objetivos personales con los del programa j. Formación inicial y continua k. Reconocimiento del trabajo personal. l. Liderazgo y estilo de dirección. m. Participación en los planes del programa y en su desarrollo	Responsables del programa Procesos y Estadísticas	Informe de Resultados: - Encuesta al personal implicado (anexo 1) – añadir análisis de la encuesta	UEA Procesos y Estadísticas	Encuesta / Cuestionario		20			

REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific %	V	
<p>Oportunidades de desarrollo.</p> <p>Reconocimiento del trabajo personal</p> <p>Liderazgo y estilo de dirección</p> <p>Participación en los planes del programa y en su desarrollo</p> <p>Participación en los procesos de mejora</p> <p>Tirabajo en equipo y relación entre unidades</p> <p>Satisfacción con los resultados del alumnado</p> <p>Relaciones de cooperación con los proveedores</p> <p>Autoconfianza en el desempeño de sus funciones/ tareas</p> <p>Compromiso con el proyecto institucional y el plan del programa</p> <p>Influencias del entorno</p> <p>Influencias en el entorno</p> <p>Imagen institucional interna y externa.</p>	<p>n. Participación en los procesos de mejora.</p> <p>o. Trabajo en equipo y relación entre unidades.</p> <p>p. Satisfacción con los resultados del alumnado.</p> <p>q. Relaciones de cooperación con los proveedores.</p> <p>r. Autoconfianza en el desempeño de sus funciones/ tareas.</p> <p>s. Compromiso con el proyecto institucional y el plan del programa.</p> <p>t. Influencias del entorno.</p> <p>u. Influencia en el entorno.</p> <p>v. Imagen institucional interna y externa.</p>	<p>Responsables del programa</p> <p>Procesos y Estadísticas</p>	<p>Informe de Resultados:</p> <p>- Encuesta al personal implicado (anexo 1) – añadir análisis de la encuesta</p>	<p>UEA</p> <p>Procesos y Estadísticas</p>	<p>Encuesta / Cuestionario</p>					

REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Objetivos: 7.a.2. Estar informado de los resultados obtenidos a partir de las medidas de percepción realizadas.										
Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	%	V	
7.a.2.a Se evalúa el grado de información obtenida por parte de los responsables del programa sobre la percepción de satisfacción del personal.	[2] Existe un informe de los resultados obtenidos a partir de las medidas de percepción realizadas. [3] Porcentaje de responsables que obtienen información acerca de la percepción de la satisfacción el personal.	Responsables del programa	Informe de Resultados:	UEA UA	Observación directa		7			
			- Informe sobre la percepción de satisfacción del personal							
7.a.2.b Se evalúa el grado de información recibida por parte del personal del programa sobre su percepción de la satisfacción.	[4] Porcentaje de personal que recibe información sobre la percepción de la satisfacción.	Responsables del programa	Informe de resultados:	UEA	Entrevista / guía					
			- Entrevista al Responsable del programa (anexo 3)							
		Responsables del programa Procesos y Estadísticas	Informe de Resultados:	UEA Procesos y Estadísticas	Encuesta / Cuestionario		3			
			- Encuesta al personal implicado (anexo 1) – añadir análisis de la encuesta							

Objetivo: 7.a.3. Comparar sistemáticamente el grado de satisfacción del personal del programa con el de otro personal que participa en otros programas de la Institución y en la medida de lo posible en programas similares de otras Instituciones.										
Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	%	V	
7.a.3.a Se compara el grado de satisfacción expresado por el personal del programa con el del personal de otros programas de la Institución.	[5] Diferencia en el grado de satisfacción manifestado entre el personal del programa y el manifestado por el personal de otros programas de la Institución.	Responsables del programa	Informe de Resultados: - Documento Análisis comparativo	UEA UA	Observación directa		3			

REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific		
								%	V	
<p>7.a.3.b. Se compara el grado de satisfacción expresado por el personal del programa con el expresado por el personal de otros programas similares de otras Instituciones.</p>	<p>[6] Diferencia en el grado de satisfacción manifestado entre el personal del programa y el manifestado por el personal de otros programas similares de otras Instituciones.</p>	<p>Responsables del programa</p>	<p>Informe de Resultados: - Documento Análisis comparativo</p>	<p>UEA UA</p>	<p>Observación directa</p>		2			
Objetivo: 7.a.4. Actuar sobre las áreas que se requieran en función del valor y/o de la tendencia mostrados por los resultados obtenidos de las evaluaciones anteriores, respecto a medidas de la percepción del personal.										
<p>7.a.4.a Se actúa sobre las áreas que se han mostrado deficientes en los resultados de las evaluaciones realizadas, respecto a medidas de la percepción del personal.</p>	<p>[7] Porcentaje de cambios efectuados sobre el total de los déficits recogidos en las evaluaciones realizadas, respecto a medidas de la percepción del personal.</p>	<p>Responsables del programa</p>	<p>Informe de Resultados: - Informe de Resultados de evaluaciones anteriores - Registro de autoevaluaciones anteriores. - Plan de Acción (criterio 2)</p>	<p>UEA UA</p>	<p>Observación directa</p>		15			
TOTAL SUBCRITERIO 7.a							50			

REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

7.b. Medidas del Desempeño y Rendimiento del personal. Objetivo: 7.b.1. Medir periódicamente los factores que influyen en la satisfacción del personal y su motivación.											
Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora	
							P	Calific %	V		
7.b.1.a Se evalúa el grado de formación y desarrollo profesional del personal medido como: (Asistencia a programas, seminarios y congresos científicos. Participación en actividades: seminarios, congresos científicos, cursos etc. Competencia profesional. Relaciones con otros programas de la misma Institución. Relaciones con otros programas similares de otras Instituciones. Autonomía para la propia formación.)	[8] Formación y Desarrollo Profesional: a. Número de horas de formación en programas y seminarios a los que ha asistido el personal. b. Número de actividades (seminarios, congresos, cursos, etc) en los que ha participado el personal. c. Porcentaje del personal docente del programa que realiza investigaciones. d. Número de patentes en explotación por personal docente del programa. e. Número de publicaciones del personal docente del programa en revistas internacionales indexadas. f. Número de acuerdos y/o convenios con otros programas de la Institución.	DGRH	Informe de Resultados: - Registros de formación del personal. (anexo 2 – criterio 3)	UEA	Observación directa						
			Docentes	- Registro de investigaciones e informes para la mejora del programa (anexo 4 criterio 4)	UEA	Observación directa					
			Docentes Ediciones UTPL	- Registro de investigaciones e informes para la mejora del programa (anexo 4 criterio 4) - Textos y guías que tienen ISBN	UEA	Observación directa					
			Responsables de programa	- Registro de investigaciones e informes para la mejora del programa (anexo 4 criterio 4)	UEA	Observación directa					
			Responsables de programa	- Listado de convenios con otros programas	UEA	Observación directa					

REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific		
								%	V	
7.b.1.a Se evalúa el grado de formación y desarrollo profesional del personal medido como: (Asistencia a programas, seminarios y congresos científicos. Participación en actividades: seminarios, congresos científicos, cursos etc. Competencia profesional. Relaciones con otros programas de la misma Institución. Relaciones con otros programas similares de otras Instituciones. Autonomía para la propia formación.)	g. Número de acuerdos y/o convenios con programas de otras Instituciones. h. Porcentaje de participación en formación no propuesta por la Institución.	Responsables de programa	- Listado de Convenios interinstitucionales	UEA	Observación directa					
		Responsables de programa Procesos y Estadísticas	Informe de Resultados: - Encuesta al personal implicado (anexo 1) – añadir análisis de la encuesta	UEA Procesos y Estadísticas	Encuesta / Cuestionario					
7.b.1.b Se evalúa el grado de participación en: - Grupos de trabajo para la mejora. - Iniciativas y sugerencias. - Respuestas a encuestas de satisfacción.	[9] Participación: a. Porcentaje de personas que participan en algún grupo de mejora. b. Número de grupos de trabajo para la mejora. c. Número de iniciativas y sugerencias realizadas por el personal.	Responsables del programa	Informe de Resultados: - Actas de reuniones	UEA UA	Observación directa		3			

REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific %	V	
7.b.1.b Se evalúa el grado de participación en: - Grupos de trabajo para la mejora. - Iniciativas y sugerencias. - Respuestas a encuestas de satisfacción.	d. Porcentaje de participación en encuestas de satisfacción del personal.	Responsables del programa	Informe de Resultados:	UEA	Observación directa					
			- Encuestas aplicadas							
7.b.1.c Se evalúa el grado de absentismo.	[10] Porcentaje de faltas de asistencia	RR.HH	Informe de Resultados	UEA RR.HH	Observación directa		4			
			- Informes de Recursos Humanos							
7.b.1.d Se evalúa el grado de quejas expresadas.	[11] Número de quejas expresadas y recogidas.	Responsables del programa	Informe de Resultados:	UEA UA	Observación directa		3			
			- Registro de sugerencias / quejas / opiniones (anexo 1 ó criterio 5)							
7.b.1.e Se evalúa el grado de fidelidad al programa: (Tiempo de dedicación del personal al programa. Promoción que el personal hace del programa.)	[12] Fidelidad al programa: a. Número de horas dedicadas por el personal. b. Número de horas dedicadas por el personal para promocionar el programa.	Responsables del programa	Informe de Resultados:	UEA	Observación directa		4			
			- Registro del personal involucrado en el programa (anexo 7 - criterio 3)							
		Marketing. Coord. Centros	- Informes del área de marketing - Informes del Área de Coord. Centros	UEA	Observación directa					

REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific %	V	
7.b.1.f Se evalúa el nivel de accidentes: - Accidentes ocurridos durante - Cobertura de responsabilidad - Medidas de prevención de riesgos de accidentes.)	[13] Nivel de accidentes: a. Número de accidentes ocurridos durante el desarrollo del programa. b. Porcentaje de cobertura de accidentes en el programa. c. Existe un plan/ programa de prevención de riesgos de accidentes.	DGRH	Informe de Resultados:	UEA	Observación directa		4			
			- Informes de RR.HH							
7.b.1.g Se proporcionan, por parte de la Institución, las instalaciones y servicios necesarios para el desarrollo adecuado del programa: - Uso de las instalaciones por el personal. - Funcionalidad y accesibilidad a las instalaciones.	[14] Instalaciones y servicios: a. Porcentaje de actividades que cuenta con el espacio adecuado para el desarrollo durante el programa b. Porcentaje de actividades que no se han podido llevar a cabo o que se han realizado en malas condiciones por falta de instalaciones o servicios. c. Porcentaje de salas o instalaciones a disposición del personal, independientemente de las utilizadas por los clientes durante el desarrollo del programa d. Porcentaje de instalaciones en buen uso para el desarrollo del programa.	Responsables del programa	Informe de Resultados	UEA UA	Observación directa Entrevista		4			
			- Plan de Acción (criterio 2) - Entrevista al responsable del programa (anexo 3) - Registro de edificios, equipos... (anexo 5-criterio 4) - Plan de Acción (criterio 2) - Entrevista al Responsable del programa (anexo 3) - Registro de edificios, equipos... (anexo 5-criterio 4)							
		Responsables del programa	- Registro de edificios, equipos... (anexo 5-criterio 4)	UEA	Observación directa Entrevista					
		Responsables del programa	- Registro de edificios, equipos... (anexo 5-criterio 4)	UEA	Observación directa					
		Responsables del programa, Dpto. Infraestructura	- Registro de edificios, equipos... (anexo 5-criterio 4) - Inventario de activos fijos	UEA	Observación directa					

REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific %	V	
7.b.1.h Se establecen relaciones entre el personal y entre personal y clientes; (Relaciones interpersonales e incidentes. Conflictos del personal con los clientes. Reuniones de coordinación)	[15] Relaciones interpersonales: a. Número de incidentes entre el personal b. Número de conflictos entre el personal y los clientes. c. Porcentaje de conflictos resueltos. d. Número de reuniones de coordinación para resolver conflictos	Responsables del programa	Informe de Resultados: - Comunicaciones enviadas a RR.HH	UEA	Observación directa		4			
		Responsables del programa	- Registro de sugerencias / quejas / opiniones (anexo 16 - criterio 5)	UEA	Observación directa					
		Responsables del programa	- Actas de reuniones	UEA	Observación directa					

Objetivo: 7.b.2. Estar informado de los resultados del rendimiento del personal en los procesos que participan.										
7.b.2.a	[16]	Existencia de un informe de los resultados obtenidos del rendimiento del personal.	DGRH DGA	Informe de Resultados: - Informe de desempeño del personal administrativo y servicios (anexo 6, 6A - criterio 3) - Informe de desempeño académico (anexo 5 - criterio 3) - Registro de formación del personal (anexo 9 - criterio 3) - Registro de sugerencias / quejas / opiniones (anexo 16-criterio 5)	UEA Coord. Centros	Observación directa				10
Se evalúa el grado de información obtenida por parte de los responsables del programa sobre el rendimiento del personal.										

REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific %	V	
7.b.2.a Se evalúa el grado de información obtenida por parte de los responsables del programa sobre el rendimiento del personal.	[17] Porcentaje de responsables que obtienen la información sobre el rendimiento del personal.	DGRH	Informe de Resultados: - Comunicaciones enviadas desde RR.HH y DGA	UEA DGRH DGA	Observación directa					
7.b.2.b Se evalúa el grado de información recibida por parte del personal del programa sobre su rendimiento.	[18] Porcentaje del personal que recibe la información sobre su rendimiento en los procesos que participan.	Responsables del programa	Informe de Resultados: - Resultados de la Entrevista al Responsable del Programa (anexo 2 - criterio 3)	UEA	Observación directa		5			

Objetivos: 7.b.3. Comparar sistemáticamente el rendimiento del personal del programa con el de otro personal que participa en otros programas de la Institución, y en la medida de lo posible, en programas similares de otras Instituciones.

7.b.3.a	[19]	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific %	V	
Se compara el rendimiento conseguido por el personal del programa con el conseguido por el personal de otros programas de la Institución.	Diferencia en el rendimiento conseguido entre el personal del programa y el personal de otros programas de la Institución.	DGRH DGA	Informe de Resultados: - Documento Análisis comparativo	UEA DGRH DGA	Observación directa		3			

REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific %	V	
7.b.3.b Se compara el rendimiento conseguido por el personal del programa con el conseguido por el personal de otros programas similares de otras Instituciones.	[20] Diferencia en el rendimiento conseguido entre el personal del programa y el personal de otros programas similares de otras Instituciones.	DGRH DGA	Informe de Resultados: - Documento Análisis comparativo	UEA DGRH DGA	Observación directa		3			
Objetivos: 7.b.4. Actuar sobre las áreas que se requieran en función del valor y/o de la tendencia mostrados por los resultados obtenidos de las evaluaciones anteriores, sobre medidas de desempeño y rendimiento del personal.										
7.b.4.a Se actúa sobre las áreas que se han mostrado deficientes en los resultados de las evaluaciones realizadas a tal efecto, sobre medidas de desempeño y rendimiento del personal.	[21] Porcentaje de cambios efectuados sobre el total de los déficits recogidos en las evaluaciones realizadas, sobre medidas de desempeño y rendimiento del personal.	Responsables del programa	Informe de Resultados: - Informe de Resultados de evaluaciones anteriores - Registro de autoevaluaciones anteriores. - Plan de Acción (criterio 2)	UEA	Observación directa		20			
TOTAL SUBCRITERIO 7.b								70		

ANEXOS



ANEXO 1

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

AUTOEVALUACIÓN DE PROGRAMAS

ENCUESTA AL PERSONAL IMPLICADO (DOCENTES, ADMINISTRATIVOS Y SERVICIOS)

FECHA:

UNIDAD O PROGRAMA:

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

Instrucciones: Marque con una X, de acuerdo a la escala presentada, considerando 0 = nada y 4 = máximo.

PREGUNTAS	VALORACIÓN				
	0	1	2	3	4
[1] Está usted satisfecho con los aspectos que afectan al desarrollo de su trabajo en el programa? (Responda considerando los siguientes ítems)					
a) Entorno de trabajo					
b) Seguridad e higiene					
c) Condiciones laborales, salarios y beneficios recibidos					
d) Relaciones interpersonales					
e) Instalaciones y servicios					
f) Trato justo y equitativo					
g) Igualdad de oportunidades. Desarrollo de carrera profesional					
h) Comunicación con los responsables y entre el personal					
i) Coherencia de los objetivos personales con los del programa					
j) Formación inicial y continua					
k) Reconocimiento del trabajo personal					
l) Liderazgo y estilo de dirección					
m) Participación en los planes del programa y en su desarrollo					
n) Participación en los procesos de mejora					
o) Trabajo en equipo y relación entre unidades					
p) Satisfacción con los resultados del alumnado					
q) Relaciones de cooperación con los proveedores					
r) Autoconfianza en el desempeño de sus funciones/tareas					
s) Compromiso con el proyecto institucional y el plan del programa					
t) Influencias del entorno					
u) Influencia en el entorno					
v) Imagen institucional interna y externa					

[4] Recibe información por parte de los responsables sobre los resultados de la percepción de la satisfacción de todo el personal?	Si	No
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[8] h. Está usted participando o ha participado el último año en algún programa de formación no propuesto por la institución?	Si	No
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ANEXO 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

AUTOEVALUACIÓN DE PROGRAMAS

FICHA DE OBSERVACIÓN

FECHA:
OBSERVADOR:
PARTICIPANTES:
UNIDAD O PROGRAMA:

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

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

[2] Existe un informe de los resultados obtenidos a partir de las medidas de percepción realizadas.

Ver informe sobre la percepción de satisfacción del personal

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[5] Diferencia en el grado de satisfacción manifestado entre el personal del programa y el manifestado por el personal de otros programas de la institución.

Ver Dcto. Análisis comparativo

Personal satisfecho del programa _____%

Personal satisfecho de otros programas _____%

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[6] Diferencia en el grado de satisfacción manifestado entre el personal del programa y el manifestado por el personal de otros programas similares de otras instituciones.

Ver Dcto. análisis comparativo

Personal satisfecho del programa _____%

Personal satisfecho de programa similar en otra institución _____%

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[7] Porcentaje de cambios efectuados sobre el total de los déficits recogidos en las evaluaciones realizadas, respecto a medidas de la percepción del personal.

Ver Informe de Resultados de evaluaciones anteriores, Registro de autoevaluaciones anteriores, plan de acción (criterio 2)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[8] a. Número de horas de formación en programas y seminarios a los que ha asistido el personal.

Ver Registro de formación del personal (anexo 9 - criterio 3)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[8] b. Número de actividades (seminarios, congresos, cursos, etc) en los que ha participado el personal.

Ver anexo 9 - criterio 3

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[8] c. Porcentaje del personal docente del programa que realiza investigaciones.

Ver Registro de investigaciones e informes para la mejora del programa (anexo 4 criterio 4)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[8] d. Número de patentes en explotación por personal docente del programa.

Ver Registro de investigaciones e informes para la mejora del programa (anexo 4 criterio 4)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[8] e. Número de publicaciones del personal docente del programa en revistas internacionales indexadas.

Ver Registro de investigaciones e informes para la mejora del programa (anexo 4-criterio 4)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[8] f. Número de acuerdos y/o convenios con otros programas de la institución.

Ver listados de convenios con otros programas de la institución

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[8] g. Número de acuerdos y/o convenios con programas de otras instituciones.

Ver listados de convenios interinstitucionales

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[9] a. Porcentaje de personas que participan en algún grupo de mejora.

Ver actas de reuniones

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[9] b. Número de grupos de trabajo para la mejora.

Ver actas de reuniones

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[9] c. Número de iniciativas y sugerencias realizadas por el personal.

Ver actas de reuniones

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[9] d. Porcentaje de participación en encuestas de satisfacción del personal.

Ver encuestas aplicadas

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[10] Porcentaje de faltas de asistencia.

Ver informes de Recursos Humanos

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[11] Número de quejas expresadas y recogidas.

Ver Registro de sugerencias/quejas/opiniones anexo 16 – criterio 5

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[12] a. Número de horas dedicadas por el personal, según sus funciones.

Ver Registro del personal involucrado en el programa (anexo 7 – criterio 3)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[12] b. Número de horas dedicadas por el personal para promocionar el programa.

Ver informes del área de marketing y de Coord. de Centros

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[13] a. Número de accidentes ocurridos durante el desarrollo del programa.

Ver Informe de RR.HH

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[13] b. Porcentaje de cobertura de accidentes en el programa.

Ver informes de RR.HH

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[13] c. Existe un plan/programa de prevención de riesgos de accidentes.

Ver Informe de RR.HH

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[14] a. Porcentaje de actividades que cuenta con el espacio adecuado para el desarrollo durante el programa.

Ver plan de acción (criterio 2) y Registro de edificios, equipos... (anexo 5 – criterio 4)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[14] b. Porcentaje de actividades que no se han podido llevar a cabo o que se han realizado en malas condiciones por falta de instalaciones o servicios.

Ver plan de acción (criterio 2)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[14] c. Porcentaje de salas o instalaciones a disposición del personal, independientemente de las utilizadas por los clientes durante el desarrollo del programa.

Ver Registro de edificios, equipos... anexo 5 – criterio 4

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[14] d. Porcentaje de instalaciones en buen uso para el desarrollo del programa.

Ver Registro de edificios, equipos... anexo 5 – criterio 4 e inventario de activos fijos.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[15] a. Número de incidentes entre el personal.

Ver comunicaciones enviadas a RR.HH

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[15] b. Número de conflictos entre el personal y los clientes.

Ver Registro de sugerencias/quejas/opiniones (anexo 16 – criterio 5)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[15] c. Porcentaje de conflictos resueltos.

Ver Registro de sugerencias/quejas/opiniones (anexo 16 – criterio 5)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[15] d. Número de reuniones de coordinación para resolver conflictos.

Ver actas de reuniones

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[16] Existe un informe de los resultados obtenidos del rendimiento del personal.

Ver Informe de rendimiento del personal administrativo y servicios (anexo 6 - 6A criterio 3), Informe de desempeño académico (anexo 5 - criterio 3), Registro de formación del personal (anexo 9 - criterio 3) y Registro de sugerencias/quejas/opiniones (anexo 16 - criterio 5)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[17] Porcentaje de responsables que obtienen la información sobre el rendimiento del personal.

Ver comunicaciones enviadas desde RR.HH y DGA

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[18] Porcentaje del personal que recibe la información sobre su rendimiento en los procesos que participan.

Ver resultados de la Entrevista al Responsable del Programa (anexo 2 – criterio 3)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[19] Diferencia en el rendimiento conseguido entre el personal del programa y el personal de otros programas de la institución.

Ver documento análisis comparativo

Personal del programa _____%

Personal de otro programa _____%

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[20] Diferencia en el rendimiento conseguido entre el personal del programa y el personal de otros programas similares de otras instituciones.

Ver documento análisis comparativo

Personal del programa _____%

Personal de programa similar en otra institución _____%

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

[21] Porcentaje de cambios efectuados sobre el total de los déficits recogidos en las evaluaciones realizadas respecto a medidas de desempeño y rendimiento del personal.

Ver Informe de Resultados de evaluaciones anteriores, Registro de autoevaluaciones anteriores, plan de acción (criterio 2)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Documento(s) observado(s):					
Sugerencias:					

ANEXO 3

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

AUTOEVALUACIÓN DE PROGRAMAS

ENTREVISTA AL RESPONSABLE DEL PROGRAMA

FECHA:
ENTREVISTADO:
ENTREVISTADOR:
UNIDAD O PROGRAMA:

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

☞ Para la valoración 0 = nada y 4 = máximo

[3] Obtiene usted información acerca de la percepción de la satisfacción del personal del programa?

VALORACIÓN						Comentarios:
0	1	2	3	4		

[14] a. Para desarrollar las actividades programadas, se cuenta con el espacio físico adecuado?

VALORACIÓN						Comentarios:
0	1	2	3	4		

[14] b. Cuántas actividades no se han podido llevar a cabo por falta de instalaciones o servicios?

VALORACIÓN						Comentarios:
0	1	2	3	4		

[14] b. Cuántas actividades se han realizado en malas condiciones por falta de instalaciones o servicios?

VALORACIÓN						Comentarios:
0	1	2	3	4		

ANEXO 4

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

AUTOEVALUACIÓN DE PROGRAMAS

INFORME DE RESULTADOS

RESPONSABLE:
FECHA:
UNIDAD O PROGRAMA:

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

7.a.1.a Se evalúa el grado de satisfacción del personal relativo a:

Entorno de trabajo; Seguridad e Higiene; Condiciones laborales, salarios y beneficios recibidos; Relaciones interpersonales; Instalaciones y servicios; Trato justo y equitativo; Igualdad de oportunidades; Desarrollo de carrera profesional; Comunicación con los responsables y entre el personal; Coherencia de los objetivos personales con los del programa; Oportunidades de desarrollo. Reconocimiento del trabajo personal, Liderazgo y estilo de dirección, Participación en los planes del programa y en su desarrollo, Participación en los procesos de mejora

VALORACIÓN	Comentarios:				
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

7.a.2.a Se evalúa el grado de información obtenida por parte de los responsables del programa sobre la percepción de satisfacción del personal.

VALORACIÓN	Comentarios:				
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

7.a.2.b Se evalúa el grado de información recibida por parte del personal del programa sobre su percepción de la satisfacción.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

7.a.3.a Se compara el grado de satisfacción expresado por el personal del programa con el del personal de otros programas de la Institución.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

7.a.3.b. Se compara el grado de satisfacción expresado por el personal del programa con el expresado por el personal de otros programas similares de otras Instituciones.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

7.a.4.a Se actúa sobre las áreas que se han mostrado deficientes en los resultados de las evaluaciones realizadas, respecto a medidas de la percepción del personal.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

7.b.1.a Se evalúa el grado de formación y desarrollo profesional del personal medido como:

(Asistencia a programas, seminarios y congresos científicos. Participación en actividades: seminarios, congresos científicos, cursos etc. Competencia profesional. Relaciones con otros programas de la misma Institución.

Relaciones con otros programas similares de otras Instituciones. Autonomía para la propia formación.)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

7.b.1.b Se evalúa el grado de participación en: (Grupos de trabajo para la mejora. Iniciativas y sugerencias.

Respuestas a encuestas de satisfacción.)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

7.b.1.c Se evalúa el grado de absentismo.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

7.b.1.d Se evalúa el grado de quejas expresadas.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

7.b.1.e Se evalúa el grado de fidelidad al programa: (Tiempo de dedicación del personal al programa.

Promoción que el personal hace del programa.)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

7.b.1.f Se evalúa el nivel de accidentes: (Accidentes ocurridos durante el desarrollo del programa. Cobertura de responsabilidad de los accidentes. Medidas de prevención de riesgos de accidentes.)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

7.b.1.g Se proporcionan, por parte de la Institución, las instalaciones y servicios necesarias para el desarrollo adecuado del programa: (Uso de las instalaciones por el personal. Funcionalidad y accesibilidad a las instalaciones.)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

7.b.1 h Se establecen relaciones entre el personal y personal y clientes: (Relaciones interpersonales e incidentes.

Conflictos del personal con los clientes. Reuniones de coordinación)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

7.b.2.a Se evalúa el grado de información obtenida por parte de los responsables del programa sobre el rendimiento del personal.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

7.b.2.b Se evalúa el grado de información recibida por parte del personal del programa sobre su rendimiento.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

7.b.3.a Se compara el rendimiento conseguido por el personal del programa con el conseguido por el personal de otros programas de la Institución.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

7.b.3.b Se compara el rendimiento conseguido por el personal del programa con el conseguido por el personal de otros programas similares de otras Instituciones.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

Anexos Adjuntos:

Firma Responsable



*"El tiempo es lo que tú hagas
de él"*

Fernando Rielo

