

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Facultad de Ciencias Económicas

Escuela de Administración de Empresas



Trabajo de Investigación:

“Plan de Capacitación para el Personal Docente y Administrativo que Contribuya a la Acreditación de la Carrera en Doctorado en Cirugía Dental de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador”.

Presentado por:

Ruth Carolina Guzmán Flamenco

Gloria Carolina Gómez Escobar

Julio Alexander Alfaro García

Para Optar al Grado de:

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

NOVIEMBRE 2015

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector Interino: Dr. José Luis Argueta Antillón.

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

Decano: Licdo. Nixon Rogelio Hernández Vasquez.

Vicedecano: Licdo. Mario Wilfredo Crespín Elías.

Secretario: M.B.A José Ciriaco Gutiérrez Contreras

TRIBUNAL CALIFICADOR

Licenciado David Mauricio Lima Jaco.

Licenciada Marseilles Ruthenia Aquino de Rodríguez.

Licenciado Manuel de Jesús Fornos. (Docente Asesor).

NOVIEMBRE 2015 UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTROAMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

Primeramente agradecer a Dios gracias a él he llegado hasta acá, también agradecer a mis padres y a mi familia por brindarme toda su ayuda y apoyo para culminar esta etapa, a todos los compañeros que encontramos en la carrera por toda su colaboración, a mis amigos y personas cercanas que siempre me brindaron su apoyo incondicional, y por ultimo a mi mejor amigo Alexander Caballero que brindaste tu amistad por 15 años y que ahora lo haces desde arriba, gracias.

JULIO ALEXANDER ALFARO GARCÍA.

Primeramente le doy gracias a Dios por permitirme finalizar mis estudios y llenarme de fortaleza para continuar en mi camino como profesional en los momentos más difíciles. A mi familia que ha sido mi fuente de apoyo moral y económico constante e incondicional en toda mi vida y sobre todo en el desarrollo de mi carrera, a mi hija Mariana Hernández quien es mi mayor motivación, que tuvo que soportar largas horas sin mi compañía. De igual forma agradezco a la Universidad de El Salvador que me ha brindado una formación de calidad y a mis profesores, especialmente a mi docente asesor Lic. Manuel Fornos por su esfuerzo y dedicación que han sido fundamentales para mi formación. A mi gran amiga y compañera Carolina Guzmán por acompañarme y trabajar arduamente conmigo en todo este proceso. ¡MUCHAS GRACIAS!

GLORIA CAROLINA GOMEZ ESCOBAR.

Antes que nada quiero agradecer a Dios, por haberme brindado su fortaleza para culminar esta larga carrera, a mi madre Sandra Marlene Flamenco que me ha apoyado en todo, a mi padre José Eliseo Guzmán y toda mi familia que creyó en mí, a José Antonio García que siempre me brindo su apoyo en cada momento. Agradecer de igual forma a mi equipo de trabajo y nuestro asesor el Licdo. Manuel Fornos, que sin la ayuda de ellos este logro hubiese sido más difícil de alcanzar, de todo corazón Muchas Gracias.

RUTH CAROLINA GUZMÁN FLAMENCO

ÍNDICE

RESUMEN	v
INTRODUCCIÓN	vii
CAPÍTULO I.....	1
A. GENERALIDADES DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	
1	
1. Misión	1
2. Visión	1
3. Objetivos	1
General:	1
Específicos:	1
4. Funciones Básicas	2
5. Historia.....	2
6. Descripción de la carrera.	4
B. GENERALIDADES DE LA CAPACITACIÓN.	5
1. Definiciones.....	5
2. Objetivos de la capacitación.	6
3. Principios de la capacitación.	6
4. Tipos de capacitación.....	7
5. Etapas del proceso de capacitación.....	8
6. Metodología del Proceso de Capacitación.....	10
7. Niveles de Capacitación.	11
8. Planes y programas de capacitación.....	12
8.1 Plan.	12
8.2 Plan de capacitación.	12
8.3 Donde aplicar la capacitación.....	13
9. Operación de las acciones de capacitación.....	15
10. Evaluación y seguimiento de la capacitación.	17
11. Herramientas básicas para la gestión de la capacitación.	18
12. Perfil del encargado de capacitación.	19

C.	GENERALIDADES DE LA ACREDITACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR.	20
1.	Acreditación.	20
2.	Organismos involucrados en la acreditación.	20
2.1	Confederación Centroamericana Universitaria.	21
3.	Proceso de acreditación.	25
4.	Proceso de autoevaluación de carreras del sistema centroamericano de evaluación y armonización de la educación superior (SICEVAES).	29
5.	Factores, estándares e indicadores	30
6.	Factores para la valoración de la calidad.	31
7.	Indicadores para la Valoración de la Calidad Académica de la Facultad de Odontología. .	32
8.	Empresas certificadoras en América y El Salvador.	36
	CAPÍTULO II.....	38
	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.	38
A.	IMPORTANCIA	38
B.	OBJETIVOS.....	38
C.	METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA INVESTIGACIÓN.....	39
1.	Método.	39
2.	Tipo de investigación.	40
3.	Tipo de diseño de investigación.	40
4.	Fuentes de información	40
4.1	Primarias	40
4.2	Secundarias	40
D.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	41
1.	Técnicas.....	41
	La entrevista	41
	La encuesta	41
2.	Instrumentos.....	41
	Guía de preguntas.....	41
	Cuestionario.....	42
E.	ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
F.	DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA.....	42

1.	Unidades de análisis	42
2.	Universo	43
3.	Población.....	43
4.	Muestra.....	43
5.	Cálculo de la muestra.	43
G.	TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN	46
1.	Tabulación.....	46
2.	Análisis e interpretación de datos.	46
H.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	46
1.	Filosofía institucional.....	46
2.	Análisis de los factores estándares e indicadores.	47
	Personal docente	47
	Personal administrativo.....	49
	Estudiantes.	52
3.	Detección de necesidades de capacitación.....	54
4.	Tipo de capacitación a implementar.	54
I.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
	Conclusiones	55
	Recomendaciones.....	57
	CAPÍTULO III.....	59
	PROPUESTA DE PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR QUE CONTRIBUYA A LA FORMACIÓN Y DESARROLLO PARA LA ACREDITACIÓN DEL DOCTORADO EN CIRUGÍA DENTAL.	59
A.	PLAN DE CAPACITACIÓN	59
1.	Actividad de la institución.....	59
2.	Justificación del plan.	59
3.	Alcance.....	60
4.	Fines del plan de capacitación.	60
5.	Objetivos del plan de capacitación.....	60
5.1.	Objetivo general	60
5.2.	Objetivos específicos	60
6.	Metodología de Capacitación.	60

7.	Estrategias.....	61
8.	Tipo, modalidad y nivel de capacitación.....	61
8.1.	Tipo de capacitación.	61
8.2.	Modalidad de capacitación.	61
8.3.	Nivel de capacitación.	62
9.	Contenido del Plan de Capacitación.....	62
9.1.	Descripción del plan.....	62
9.2.	Descripción de los módulos del plan de capacitación.	62
9.2.1.	Personal Docente.....	62
9.2.2.	Personal Administrativo.	65
10.	Módulos del programa de capacitación.....	69
10.1.	Programa de capacitación sobre la Motivación.	69
11.	Perfil del Capacitador.....	77
11.1.	Requisitos.	77
11.2.	Funciones.	78
11.3.	Métodos y Técnicas de enseñanza.	78
12.	Proveedores de formación profesional.	79
13.	Recursos.....	80
14.	Presupuesto de Gastos del Plan de Capacitación.....	81
15.	Cronograma de Implementación de la Capacitación.....	86
16.	Evaluación y Seguimiento.	87
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	88
	ANEXOS	90

RESUMEN

La Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador inicio en el año 2012 la búsqueda de una carrera acreditada en calidad académica por lo cual se auxilió de estudiantes de la facultad de ingeniería y arquitectura que realizaron una investigación sobre la aplicación de Normas Internacionales de Estándares de Calidad sentando las bases para los diferentes factores que deben tomar en cuenta las autoridades, es así como uno de estos factores es el personal de la organización y donde surge esta investigación y como se puede contribuir con un plan de capacitación para el personal docente y administrativo de la facultad de odontología para la acreditación de la carrera de Doctorado en Cirugía Dental.

La calidad del personal de una organización es indispensable para cumplir con sus objetivos, es por ello que la capacitación y formación de su personal es importante para las autoridades de la facultad de odontología, porque de esta manera se estaría contribuyendo con uno de los factores para el logro de la acreditación de la carrera.

El objetivo de la investigación es conocer la situación actual de las necesidades de capacitación del personal docente y administrativo de la facultad de Odontología.

Para la realización de la investigación se siguió una metodología, el principal método es el científico auxiliándose de otros como el análisis y la síntesis, el tipo de investigación fue correlacional ya que solo se estudió la relación de las variables, en cuanto al diseño de la investigación fue no experimental porque no se manipularon las variables sino se limitó a describirlas; entre las técnicas que se utilizaron en la investigación fueron utilizadas la entrevista y la encuesta, con la guía de preguntas y cuestionario como instrumentos respectivamente; se consultaron tanto fuentes primarias como secundarias para obtener la mayor y mejor información posible.

El procesamiento de la información partiendo desde la tabulación, análisis e interpretación permitió conocer la situación actual en la que se encuentra el personal de la facultad, concluyendo que a pesar que el personal ha recibido alguna capacitación esporádica nunca se ha consultado a estos sobre sus necesidades y esto se refleja en que el personal no se muestran tan interesado en los temas o consideran que los capacitadores no cumplen con los requisitos necesarios para sentirse motivados, también los empleados prefieren que las capacitaciones se lleven a cabo en horarios de oficina en temas como trabajo en equipo, software especializado y relaciones

interpersonales, uno de los aspectos importantes es dar seguimiento a las capacitaciones no limitarse al día que se asiste sino permanentemente medir el impacto y beneficios que estas han tenido.

Por tanto se recomienda, implementar un plan de capacitación, fundamentado en el conocimiento de las necesidades existentes en el personal con temas que les ayuden al desempeño de sus labores. Las capacitaciones pueden ser realizadas a inicio del año, antes de que los estudiantes comiencen el ciclo de estudio de este modo no interfiera con las actividades académicas.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación está dirigido al personal docente y administrativo de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador, donde se contribuirá a la mejora de uno de los aspectos evaluados en el proceso de acreditación de la carrera de Doctorado en Cirugía Dental, que labora en la facultad, colaborando a la formación y desarrollo por medio de un plan de capacitación.

El cual permite la mejora de las funciones y tareas, y favorece el logro de los objetivos mediante la adquisición o refuerzo de conocimientos, habilidades o destrezas que se le brinda a un individuo o grupo de individuos.

Se presentan los análisis e interpretaciones que se realizaron de los datos obtenidos de parte del personal docente, administrativos y estudiantes, así mismo se detalló la importancia de la investigación, los objetivos que se pretenden alcanzar, la metodología utilizada en el proceso de investigación y las técnicas e instrumentos para la recolección de la información, esta investigación permitió conocer las necesidades de capacitación.

Como resultado se realizó una propuesta de plan de capacitación que está compuesto por diversos elementos importantes y donde se definen los objetivos, la finalidad, el tipo, la modalidad y el nivel a ejecutar en el personal, los módulos del plan contienen los temas que se deben desarrollar, el tiempo de cada sesión y los recursos necesarios.

También se presenta el perfil del capacitador el cual debe cumplir con ciertos requisitos y se recomiendan diferentes organizaciones que pueden brindar el servicio de capacitaciones, se presentan los recursos necesarios para ejecutar el plan así como el cronograma de ejecución, la evaluación y un glosario de conceptos que facilitara la comprensión de este documento.

CAPÍTULO I

A. GENERALIDADES DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR¹

1. Misión

Institución que forma profesionales de la odontología con práctica humana y preventiva, enfatizando en la integración de la docencia, la investigación científica y la proyección social como instrumento de transformación en beneficio de la sociedad salvadoreña.

2. Visión

Formadora de profesionales altamente competitivos, con valores humanos. Líder e incidente respecto de las diferentes estructuras sociales que actúan en el ámbito de la salud bucal, generando nuevos conocimientos y propiciando su transformación. Contributiva a los procesos de actualización y educación continua de los odontólogos de nuestro país mediante una política global que incluya la escuela de postgrado.

3. Objetivos

General:

- ❖ Formar profesionales con los Fundamentos científicos, técnicos y humanísticos para desempeñar las funciones que les corresponde en la sociedad.

Específicos:

- ❖ Graduar doctores en Cirugía Dental, capacitados para atender la salud oral del pueblo salvadoreño.
- ❖ Formar personal auxiliar de la profesión odontológica.
- ❖ Promover actividades de educación continua para la actualización de los conocimientos técnicos, científicos y humanísticos de sus egresados.
- ❖ Fomentar y realizar investigaciones relacionadas con la profesión odontológica, encaminadas a la solución de los problemas orales de El Salvador y Centro América.

¹Facultad de Odontología, Misión y Visión [En línea], San Salvador, El Salvador: Universidad de El Salvador. Recuperado en http://www.odontologia.ues.edu.sv/nuestra_facultad/mision_y_vision. Consultado en: 1 de abril del 2015.

4. Funciones Básicas

- ❖ Realizar actividades docentes con el fin de formar profesionales en odontología.
- ❖ Administrar los recursos humanos, financieros y materiales asignados a la facultad.
- ❖ Realizar labores de investigación científica.
- ❖ Proyectar los conocimientos teóricos- científicos a la comunidad o pueblo en general, a través de clínicas dentales universitarias.

5. Historia

Se reconoce como fundador de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador al ex presidente de El Salvador (1876 - 1884) Dr. Rafael Zaldívar, Médico y político, graduado de la Universidad de París. Algunos historiadores atribuyen al Ex presidente General Don Francisco Menéndez (1885-1890) haber concretizado este hecho con la emisión del respectivo decreto de fundación. Puede decirse que ambos impulsaron ese hecho.

Debido a la situación política, social y militar de la época, el mencionado decreto, no se materializó, sino hasta la gestión del General Don Tomás Regalado, quién a instancias del Rector de la Universidad en esa época, el Dr. Don Ricardo Moreira, le dio cumplimiento un 16 de Diciembre de 1899.

Por la proximidad de la navidad, se ordenó el inicio de clases hasta el 2 de enero de 1900. El comienzo de siglo, marca así el inicio de actividades académicas de la Facultad.

Para esa época, la profesión era ejercida por odontólogos nacionales graduados en otros países, especialmente en los Estados Unidos y por extranjeros que venían por algún motivo a ejercer al país. Fue así como la Facultad, en sus inicios, funcionó como un "Gabinete Dental" adscrito a la Facultad de Medicina, y tuvo como primer Director al Dr. Manuel María Urreta Uribe, odontólogo colombiano, graduado de la Universidad de Boston, Ma., U.S.A. Posterior al Dr. Urreta, el cargo fue sucesivamente desempeñado por los doctores Alejandro Cromeyer, Alfonso Salguero y José Llerena H., siendo este último posteriormente nombrado como Decano, cuando el Gabinete Dental se transformó en Facultad como tal.

En un inicio, el Plan de Estudios comprendía clases teóricas y prácticas de laboratorio clínico que se impartían durante tres años. Gran parte de esta práctica era desarrollada en las clínicas particulares de aquella época. Para su ingreso, únicamente se requería haber cursado las materias correspondientes a la primaria y tener 16 años de edad. El título otorgado era el de Dentista. El local asignado para su funcionamiento estaba localizado en la esquina formada por la 6ª. Ave. Sur y 4ª.

Calle Oriente, al costado Sur de la casa y Residencia Presidencial. Las clases teóricas eran impartidas en la Facultad de Medicina.

El año de 1920, considerado como el del renacimiento de la profesión en nuestro país, se realizaron cambios importantes. Fungía como Director del Gabinete Dental el Dr. José Llerena H. El Gabinete Dental fue elevado a la categoría de Facultad y el Dr. Llerena pasó a ser el primer Decano. Este mismo año se establece como requisito de ingreso, el poseer el grado de Bachiller en Ciencias y Letras, se incrementa el número de materias a cursar y el grado a otorgar pasa de Dentista al de Cirujano Dentista.

Posteriormente se ocuparon otros locales hasta que con la construcción del edificio de la Facultad de Medicina, se ubica en el edificio de la Universidad (La Casona), donde estuvo hasta Diciembre de 1955, cuando un incendio destruyó las viejas instalaciones. A raíz del suceso, ocupó por un corto tiempo el antiguo local del Colegio Sagrado Corazón, hasta que en 1958, por gestiones realizadas por el Dr. Julio Oscar Novoa, se trasladó a su actual ubicación en el campus de la Ciudad Universitaria.

El año de 1962, siendo Decano el Dr. Adriano Vilanova Marengo, marcó el inicio de un nuevo Plan Curricular, el cual incluyó cambios sustanciales en contenido e intensidad de estudio. La mayor parte de las materias básicas eran impartidas en la Facultad de Medicina por profesores de dicha Facultad y por odontólogos nombrados por la Facultad de Odontología. Este plan experimentó con el transcurso de los años, algunas modificaciones, especialmente cuando se crearon las Áreas Comunes. En 1977, fungiendo como Rector el colega odontólogo, Dr. Carlos Alfaro Castillo, se inauguró el edificio anexo y el Auditorium, el cuál duplicó nuestra planta física, pero que también, al igual que el edificio original, fueron lamentablemente dañados por el terremoto del 10 de octubre de 1986. Ambas instalaciones se encuentran actualmente reconstruidas y habilitadas. 1987, fue también escenario de un nuevo cambio curricular, el cual fue modificado varias veces, para irlo adecuando al cambio de los tiempos.

En el año 2005 se modificó el Plan de Estudios y es el que se encuentra actualmente en vigencia.

El cambio se planteó en el marco de una modificación a la Ley de Educación Superior, inconulta a la Universidad de El Salvador; que entró en vigencia en ese año, con la supuesta necesidad de mantener el grado de Doctor en Cirugía Dental, habiéndose incrementado los años de estudio; no así las Unidades Valorativas, que ya estaban determinadas en la versión original de la Ley. La carrera pasó a tener una duración de ocho años; correspondiendo siete al Pensum y uno de Servicio Social Obligatorio.

6. Descripción de la carrera.

Nombre de la carrera:	Doctorado en Cirugía Dental.
Título a otorgar:	Doctor en Cirugía Dental.
Objetivo:	Formar profesionales competentes, capaces de desarrollarse en el quehacer institucional y de práctica privada, dentro del contexto socio-económico y cultural del país, participando en su permanente transformación e incidiendo en la resolución de la problemática de salud del mismo y con el respaldo de una formación integral que le facilite la incorporación y acreditación a nivel nacional e internacional.
Duración de la Carrera:	7 años (14 ciclos académicos) y un año de servicio social obligatorio.
Número de asignaturas:	72 Cursos integrados.
Número de unidades valorativas:	321 Unidades Valorativas.

6.1 Plan de Estudios:

Dentro de la formación integral del profesional de Odontología se enfocarán tres grandes áreas de estudio que englobarán el quehacer del odontólogo general y se basarán específicamente en:

- ❖ Visión integral del ser humano.
 - Histórico Social
 - Proceso Salud Enfermedad
- ❖ Enfermedades del sistema estomatognático.
- ❖ Abordaje de las enfermedades del sistema estomatognático.

El plan de Estudios se desarrolla a través de cursos estructurales con base a Unidades de Integración organizadas correlativamente, dentro del proceso de formación y Proyección

Social; manteniendo un balance en los aspectos científicos y técnicos de la carrera. Aplicando permanentemente el método científico y enfatizando aspectos preventivos. Las actividades se desarrollan Intramural y Extramural, siendo estas de índole teórica y práctica.

6.2 Perfil del Estudiante de Odontología:

El profesional graduado de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador (FOUES) deberá ser: Altamente crítico, ético, propositivo y con características de liderazgo.

Capaz de:

- ❖ Manejar a un alto nivel el conocimiento fundamental del sistema estomatognático, dentro de la concepción científica del proceso salud-enfermedad, considerando al individuo como un ser bio-psico-social.
- ❖ Diagnosticar, prevenir y tratar las enfermedades del sistema estomatognático con base a la evidencia científica, atención integral, y procedimientos mínimamente invasivos.
- ❖ Manejar conceptos y técnicas de transferencia del conocimiento y tecnología apropiada para administrar y organizar prácticas alternativas de atención estomatológica.
- ❖ Incorporarse al ejercicio profesional en el ámbito nacional e internacional.

B. GENERALIDADES DE LA CAPACITACIÓN.

1. Definiciones.

- ❖ “La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias². “
- ❖ Proceso educacional por medio del cual las personas adquieren conocimientos, habilidades y actitudes para el desempeño de sus cargos.³

² Chiavenato Idalberto 2007. Administración de Recursos Humanos: La Capacitación. Novena edición, México: McGraw-Hill. Página 322

³ Chiavenato Idalberto, 1993. Iniciación a la administración de personal. Primera edición, México: McGraw-Hill. Página 48.

- ❖ La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.⁴

2. **Objetivos de la capacitación.**

- ❖ Fomentar el desarrollo integral del personal y la empresa.
- ❖ Instruir al personal para la realización de diversas tareas que se desarrollan en el puesto.
- ❖ Hacer un cambio en la actitud de las personas para el mejoramiento del clima organizacional.
- ❖ Proporcionar conocimiento orientados al mejor desempeño en la ocupación laboral.
- ❖ Disminuir los riesgos en el trabajo.
- ❖ Contribuir al mejoramiento de la productividad, calidad y competitividad de las empresas.

3. **Principios de la capacitación.**⁵

3.1 **La participación.**

Es esencial que el personal participe en forma activa en el desarrollo de los cursos.

3.2 **La responsabilidad**

Esto debe darse en todos los aspectos entre los que se pueden citar:

- ❖ La puntualidad.
- ❖ La imagen.
- ❖ Recursos.
- ❖ Actitud.
- ❖ Vocabulario.
- ❖ Respetar horarios.

3.3 **La actitud de investigación.**

Cuando un capacitador no sabe la respuesta de alguna consulta proveniente del personal que está en el proceso, no debe tomarlo como algo negativo sino que debe aprovecharse para mostrar el espíritu de investigación que posee.

3.4 **El espíritu crítico.**

Debe ser fomentado por el capacitador y puede ser incitado con preguntas como:

⁴ Alfonso Siliceo Aguilar, 2006. Capacitación y Desarrollo de Personal. Cuarta edición, Editorial Limusa. Página 26.

⁵ Implementación del Proceso Capacitador. 2015. Tipos de Capacitación. [En línea]. Recuperado en: <http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/La_funcion_de_la_capacitacion.pdf> Consultado el: 31 de mayo de 2015.

¿Qué les parece?

¿Lo habían pensado así?

¿Será esta la mejor manera?

3.5 Gestión cooperativa

Es el resultado de la resolución de temas abordados en forma conjunta dentro de un grupo. Esta gestión lleva a la resolución de temas de una forma eficaz, sobre todo en problemas complejos

3.6 Capacidad para el aprendizaje y la evaluación.

Es necesario conocer el nivel de capacitación que tiene los participantes antes de iniciar, para evitar hablar para pocos.

4. Tipos de capacitación.⁶

4.1 Capacitación de pre ingreso.

Se realiza con la finalidad de la selección y busca brindar conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para el desempeño del puesto.

4.2 Capacitación de inducción.

El objeto es integrar al candidato a su puesto, grupo, jefe y a la empresa.

4.3 Capacitación promocional.

Se lleva a cabo cuando se le da la oportunidad al trabajador de ascender a puestos de mayor nivel.

4.4 Capacitación en el trabajo.

Acciones encaminadas al desarrollo de que los objetivos de la empresa por medio de la mejora de la actitud del personal de manera individual con una visión de largo plazo.

⁶Implementación del Proceso Capacitador. 2015. Tipos de Capacitación. [En línea].Recuperado en: <http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/La_funcion_de_la_capacitacion.pdf> Consultado el: 31 de mayo de 2015.

5. Etapas del proceso de capacitación.⁷

5.1 *Detección de las necesidades (diagnóstico):*

Son las habilidades, conocimientos y actitudes que necesitan los empleados para resolver el problema por el cual no realizan sus labores adecuadamente.

En esta etapa se obtiene información valiosa para seleccionar los cursos que la empresa requiere por medio de un análisis de problemas del personal e informes así como también del resultado de la evaluación del desempeño.

5.1.1 Principales medios utilizados para la determinación de las necesidades de capacitación:

❖ **Evaluación del Desempeño.**

Permite descubrir los aciertos y desaciertos en la realización de las tareas y responsabilidades de los colaboradores.

❖ **Observación.**

Este medio permite apreciar los puntos débiles de los colaboradores, verificando donde haya evidencia de trabajo ineficiente.

❖ **Cuestionarios.**

Este tipo de investigación se realiza por medio de preguntas y listas de verificación que pongan en evidencia las necesidades de capacitación.

5.2 *Planeación.*

Planear es decidir con anticipación lo que se va hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo y quién se encargará de hacerlo. Esto lleva a prever y seleccionar las actividades que se van a seguir en el futuro, por lo tanto, en el proceso de capacitación se empieza por esta fase, ya que ésta le da razón y contenido técnico al proceso mismo del entrenamiento.

5.2.1 **Programa.**

El establecimiento de las necesidades de capacitación debe proporcionar la siguiente información:

¿Qué se debe enseñar?

¿Quién debe aprender?

¿Dónde se debe enseñar?

⁷Implementación del Proceso Capacitador. 2015. Tipos de Capacitación. [En línea].Recuperado en: <http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/La_funcion_de_la_capacitacion.pdf> Consultado el: 31 de mayo de 2015.

¿Cómo se debe enseñar?

Esto es para poder trazar el programa de capacitación adecuado.

5.3 Organización.

En la fase de organización se establece la estructura formal, las responsabilidades y las funciones que deben desempeñar los trabajadores del área de capacitación o unidad de capacitación. En esta fase se responde a: ¿Cómo se van hacer las cosas y con qué medios?

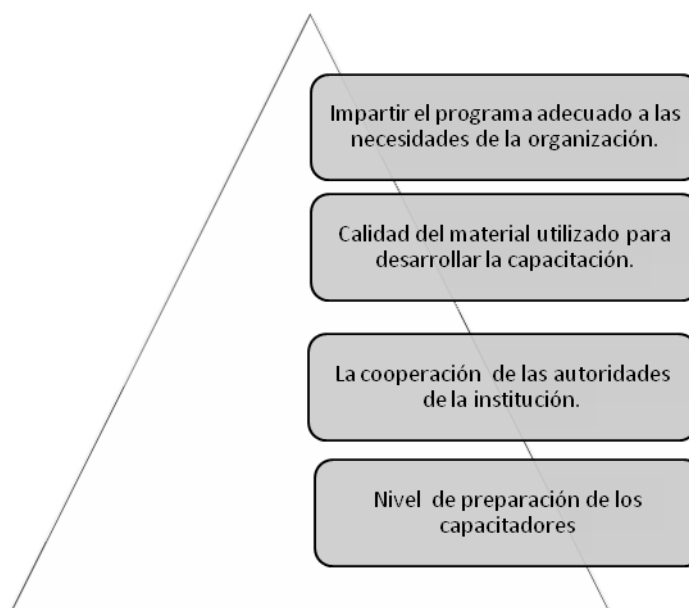
5.4 Ejecución.

En esta etapa es donde se pone en marcha el curso asignado por parte del instructor y el supervisor.

El instructor es una persona especializada y con experiencia en una actividad específica y es el responsable de transferir sus conocimientos a los participantes.

Los participantes o aprendices del proceso de capacitación son personas que deben mejorar sus conocimientos.

Figura N° 1 Ejecución de la Capacitación.



Fuente: Implementación del Proceso Capacitador. 2015. Tipos de Capacitación. [En línea]. Recuperado en: <http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/La_funcion_de_la_capacitacion.pdf> Consultado el: 31 de mayo de 2015.

5.4 Evaluación de los resultados.

En esta última etapa se evalúan los resultados obtenidos después de la implementación del programa de capacitación y se verifica si las técnicas de capacitación utilizadas alcanzaron los objetivos propuestos.

Se realiza una comparación de la situación actual con la que se diagnosticó antes del proceso. Para conocer si se lograron los cambios esperados en el personal.

6. Metodología del Proceso de Capacitación.⁸

❖ Capacitación Preventiva:

Es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos.

Esta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodología de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos, llevándose a cabo en estrecha relación al proceso de desarrollo empresarial.

❖ Capacitación Correctiva:

Como su nombre lo indica, está orientada a solucionar “problemas de desempeño”. En tal sentido, su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño realizada normal mente en la empresa, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.

❖ Capacitación para el Desarrollo de Carrera:

Estas actividades se asemejan a la capacitación preventiva, con la diferencia de que se orientan a facilitar que los colaboradores puedan ocupar una serie de nuevas o diferentes posiciones en la empresa, que impliquen mayores exigencias y responsabilidades.

⁸ Blogs, Modelo de Plan de Capacitación.[En línea], San Salvador, El Salvador. Recuperado en <<http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/14/modelo-de-un-plan-de-capacitacion-2/>>. Consultado en: 10 de abril del 2015.

Esta capacitación tiene por objeto mantener o elevar la productividad presente de los colaboradores, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual en el que la empresa puede diversificar sus actividades, cambiar el tipo de puestos y con ello la pericia necesaria para desempeñarlos.

7. Niveles de Capacitación.⁹

Tanto en los tipos como en las modalidades, la capacitación puede darse en los siguientes niveles:

❖ Nivel Básico:

Se orienta a personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica en la Empresa. Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.

❖ Nivel Intermedio:

Se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.

❖ Nivel Avanzado:

Se orienta a personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad o un campo relacionado con esta. Su objeto es preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la empresa.

⁹ Blogs, Modelo de Plan de Capacitación.[En línea], San Salvador, El Salvador. Recuperado en <<http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/14/modelo-de-un-plan-de-capacitacion-2/>>. Consultado en: 10 de abril del 2015.

8. Planes y programas de capacitación.¹⁰

8.1 Plan.

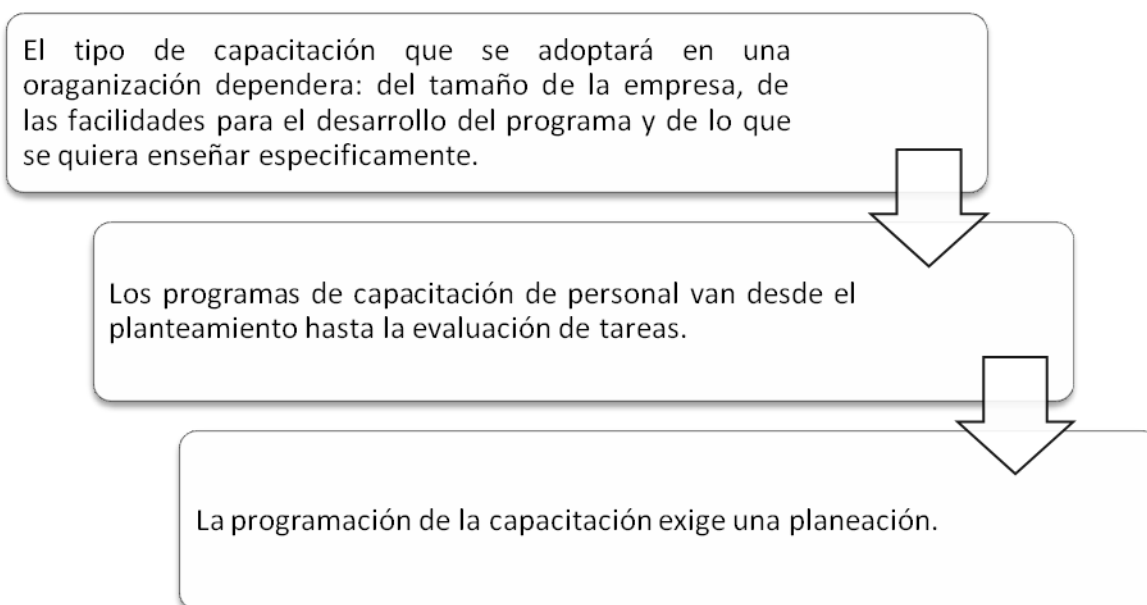
- ❖ Se puede definir como la idea que va a ser orientada y la que condicionará a los demás niveles de planificación. Establece prioridades, recursos, equipamiento y supervisión presupuestaria.
- ❖ Es un modelo sistemático que se elabora antes de la realización de cualquier acción, con el objetivo de que exista una dirección.
- ❖ Es un programa que se elabora con la finalidad de alcanzar un objetivo que se haya trazado.

8.2 Plan de capacitación.

- ❖ Es un documento formado por un conjunto de programas específicos establecidos por áreas y niveles de ocupación donde se enuncia con detalle las actividades implicadas y que considera además los lineamientos y procedimientos para su ejecución.
- ❖ Constituye un factor de éxito de gran importancia, ya que determina las principales necesidades y prioridades de capacitación de los empleados de una empresa o institución. Permitiendo que los colaboradores brinden el mejor de sus aportes, en el puesto de trabajo asignado.

¹⁰Implementación del Proceso Capacitador. 2015. Tipos de Capacitación. [En línea].Recuperado en: <http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/La_funcion_de_la_capacitacion.pdf> Consultado el: 31 de mayo de 2015.

Figura 3: Proceso de elaboración de un plan de capacitación.



Fuente: Implementación del Proceso Capacitador. 2015. Tipos de Capacitación. [En línea]. Recuperado en: <http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/La_funcion_de_la_capacitacion.pdf> Consultado el: 10 de junio de 2015.

8.3 Donde aplicar la capacitación.

Los campos de aplicación son muchos, pero por lo general entran en las cuatro áreas siguientes:

❖ **INDUCCIÓN.**

Esta información es brindada a los empleados recién llegados a la empresa. Por lo general lo hacen los supervisores de los aspirantes.

❖ **ENTRENAMIENTO.**

Se aplica al personal operativo, se da en el mismo puesto de trabajo. La capacitación se hace necesaria cuando existen novedades, que afectan las tareas o funciones, o cuando es necesario elevar el conocimiento del personal.

❖ **FORMACIÓN BÁSICA**

Se desarrolla en organizaciones de cierta envergadura, procura personal especialmente preparado, con un conocimiento general de toda la organización.

❖ DESARROLLO DE JEFES

Suele ser lo más difícil, porque se trata de desarrollar más bien actitudes que conocimientos y habilidades concretas. En todas las demás acciones de capacitación, es necesario el compromiso de la gerencia.

8.4 Elementos para elaborar un plan.¹¹

- ❖ Niveles de Ocupación.
- ❖ Número de trabajadores por ocupación.
- ❖ Período de tiempo de implementación.
- ❖ Objetivos, Contenidos temáticos, Duración e Instructor responsable.

8.5 Programa de capacitación

Luego de concretizado el plan, se describen detalladamente las actividades de enseñanza-aprendizaje que son necesarias abordar para satisfacer las necesidades de capacitación en las diferentes áreas sin descuidar la secuencia y organización, para esto se propone lo siguiente:

8.5.1 Establecer objetivos.

Es la descripción de la conducta que se espera por parte del personal al finalizar el proceso de capacitación. La redacción debe especificar las destrezas, actitudes y conocimientos observables y medibles que deberán adquirir.

Objetivo general: Es el alcance que se espera en el participante al finalizar el proceso de instrucción.

Objetivo particular: Describe los alcances que deberán cubrirse con el estudio de un tema.

Objetivo específico: Describe lo que el participante es capaz de desarrollar al término de cada actividad.

8.5.2 Definir los contenidos temáticos.

El contenido de los programas deberán satisfacer y resolver las necesidades establecidas por la institución con temas que beneficien en el logro de los objetivos. Es

¹¹Implementación del Proceso Capacitador. 2015. Tipos de Capacitación. [En línea].Recuperado en: <http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/La_funcion_de_la_capacitacion.pdf> Consultado el: 31 de mayo de 2015.

primordial conocer la información básica de la empresa, en cuanto a los requerimientos ocupacionales, procedimientos operativos de trabajo, maquinaria, herramienta y tecnología, dirigiendo esos contenidos hacia la enseñanza de conocimientos especializados según la ocupación que desarrollan los individuos o grupos sometidos al proceso.

8.5.3 Establecer una metodología de instrucción.

Existen diferentes métodos a implementar en el proceso dentro de las instituciones, siendo esto de mucha importancia ya que gran parte del éxito de la asimilación de nuevas e innovadoras técnicas o maneras de ejecutar un trabajo depende de la utilización de los diferentes métodos.

La elección del método de instrucción debe estar relacionado con los objetivos y contenidos de los programas y debe considerarse el número de participantes, lugar y tiempo disponible, recursos con los que se cuenta.

9. Operación de las acciones de capacitación

Etapa del proceso capacitador en la que se lleva a la práctica el programa.

En una empresa, ejecutar acciones de este tipo significa realizar el proceso de formación de su personal.

Para el éxito en el desarrollo del adiestramiento, es importante la consideración de las siguientes técnicas.

9.1 Elegir opciones de capacitación.

❖ Grupal.

Actividad realizada con un determinado número de participantes, y así lograr un objetivo común.

❖ Individual.

Dirigida a una sola persona, y transmitir así un conocimiento específico bajo condiciones particulares en horario y lugar físico.

❖ A distancia.

El aprendizaje tiene una orientación autodidacta, el personal puede superarse técnica y profesionalmente sin restricciones de horario y tiempos fijos y sin un instructor presente.

9.2 Elegir modalidades de capacitación.

❖ Curso.

Dirigida al desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes, se combinan la teoría y práctica en un tiempo mínimo recomendable de 20 horas.

❖ Seminario.

Modalidad orientada a la investigación o estudio específico en grupos, donde principalmente se maneja la discusión y el análisis de los temas.

❖ Conferencia.

Generalmente se desarrolla en un auditorio y se aborda información sobre temas o tópicos novedosos.

❖ Taller

Una opción práctica de capacitar donde los conocimientos adquiridos se aplican inmediatamente en ejercicios concretos.

❖ Plática.

Conversación informal en la que se aborda información específica. Modalidad que se efectúa de manera rápida y no es necesario que se requiera de un tiempo y espacio determinados.

9.3 Organizar el evento de capacitación.

❖ Selección de participantes.

Establecer el número de participantes así como su edad, escolaridad, ocupación y horarios de trabajo.

❖ Logística del evento.

Principalmente se reconsideran los objetivos del evento, para el establecimiento de fechas de ejecución ; recursos didácticos a utilizar , constancias de participación, etc., así como revisar las condiciones físicas del lugar en que se desarrollara la capacitación .

9.4 Realizar los eventos de capacitación.

Es el ejercicio del proceso de instrucción, donde se desempeñan los capacitadores, con la participación activa de los capacitados y la intervención de los coordinadores del proceso.

Debe realizarse un registro de los participantes y control de su asistencia.

Cuando la capacitación haya finalizado se deberá medir los resultados finales del evento para valorar el grado de cumplimiento de sus objetivos.

10. Evaluación y seguimiento de la capacitación.

10.1Evaluación.

Al finalizar el proceso de instrucción se debe determinar el aprendizaje logrado por los participantes involucrados en el proceso, de igual forma el trabajo realizada por los instructores, el objetivo de esto es conocer en que medida se han logrado los objetivos de cada evento de capacitación e identificar las acciones correctivas necesarias; para ello debe seguirse un proceso técnico que permita lo siguiente:

- ❖ Establecer el grado de avance logrado.
- ❖ Verificar la actualización de las actividades laborales.
- ❖ Favorecer al logro de objetivos y metas de la empresa.
- ❖ Conocer la efectividad.
- ❖ Proponer nuevas actividades en el proceso.

Se recomienda aplicar los siguientes instrumentos de evaluación:

- ❖ **Evaluación diagnóstica.** Se realiza al inicio del proceso de la capacitación.
- ❖ **Evaluación intermedia.** Precisa el avance durante el desarrollo de proceso.
- ❖ **Evaluación sumaria.** Se ejecuta al finalizar todas las etapas del proceso de capacitación.

La evaluación no solamente es utilizada para medir los resultados del aprendizaje sino también se ayuda a comprobar la efectividad de la enseñanza, la coordinación y calidad de los eventos.

10.2 Seguimiento

Es importante que después de un tiempo de finalizado el proceso se determine y analice el impacto de la capacitación en las áreas ocupacionales a través del desempeño .

Esto se logra por medio del estudio de los siguientes aspectos:

- ❖ Recursos humanos.
- ❖ Recursos materiales y financieros.
- ❖ Beneficios obtenidos.

A través del seguimiento del proceso de capacitación se debe cumplir con ciertos objetivos:

- ❖ Analizar el desempeño y desarrollo de los capacitados.
- ❖ Compara el desempeño de los capacitados con el personal que no participó en el proceso.
- ❖ Identificar las necesidades que no lograron satisfacerse en el proceso.
- ❖ Establecimiento de nuevos objetivos y metas.
- ❖ Orientar la planeación de las acciones para su mejor operación.

11. Herramientas básicas para la gestión de la capacitación.

Es una función importante, para la administración y el desarrollo del personal, y por lo tanto debe funcionar de forma integrada con las demás partes del sistema de una organización. Lo que significa que la capacitación debe ser parte de un todo, que interactúe para contribuir al desarrollo integral del personal constantemente.

Existen herramientas muy importantes que se utilizan en la administración y desarrollo del personal, que pueden ser aplicadas en la gestión, las cuales se detallan a continuación:

- ❖ Perfiles de puestos.
- ❖ Especificación de los programas de carrera interna.
- ❖ Manuales de procedimiento.
- ❖ Sistema de evaluación del desempeño.
- ❖ Expedientes del personal de la organización.

Las primeras 3 herramientas, comprenden las funciones deseadas para el personal que ocupan, los diferentes puestos en la organización. El cuarto tiene la finalidad de hacer una comparación del

desempeño real con el deseado, de este modo se identifican las causas que impiden llegar al mismo, que en algunas ocasiones es la falta de competencias en los empleados.

La última herramienta, contiene la información del personal, que es importante para el proceso de capacitación ya que contiene datos de la trayectoria de las personas a capacitar. En ella se puede visualizar el potencial de desarrollo del empleado en la empresa.

12. Perfil del encargado de capacitación.

El rol que desempeñara el encargado, puede ser realizado por una persona o por una unidad de la organización, lo que es indispensable es que él o los encargados tengan un nivel jerárquico que les permita estar en contacto con todos los directivos de la organización, además debe tener pleno conocimiento de las políticas de personal aplicadas en la organización.

12.1 Funciones de encargado de capacitación.

Él o los encargados, debe de cumplir con funciones técnicas, administrativas y directivas. A continuación se detalla una lista de las principales funciones de cada una de ellas:

FUNCIONES DIRECTIVAS:

- ❖ Apoyar a la dirección de la organización en la formulación de las políticas del personal.
- ❖ Intervenir en la puesta en marcha de las políticas del personal, reclutamiento, selección, retiros y la carrera interna.
- ❖ Impulsar el fortalecimiento de la capacitación en la organización.

FUNCIONES TECNICAS:

- ❖ Organizar y auxiliar las funciones de los supervisores, aquellas que estén relacionadas con la detección de necesidades de capacitación.
- ❖ Dirigir la elaboración del plan.
- ❖ Analizar la propuesta de los planes de capacitación externos.
- ❖ Proporcionar apoyo para la ejecución del plan.
- ❖ Asesorar a los participantes.
- ❖ Asesorar las actividades de los supervisores, que están relacionadas con la evaluación de los resultados.
- ❖ Vigilar la ejecución del plan.

FUNCIONES ADMINISTRATIVAS:

- ❖ Elaborar y supervisar los planes y el presupuesto.
- ❖ Mantener una relación con las empresas capacitadoras externas.
- ❖ Sincronizar el sistema de información con la capacitación, aquella parte que incluya la información de los organismos.
- ❖ Intervenir en el proceso de contratación de facilitadores externos.

12.2 Características personales y profesionales.

Es conveniente que el encargado, tenga un nivel de educación superior, posea una amplia experiencia en capacitación y tenga cierta antigüedad en la organización. En cuanto a la personalidad del capacitador se requiere que este sea una persona: creativa, autónoma, analítica y emocionalmente equilibrada. Debe ser un líder y comunicarse facialmente con las demás personas.

C. GENERALIDADES DE LA ACREDITACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR.

1. Acreditación.¹²

- ❖ Es el reconocimiento público de la calidad de una carrera que hace un ente acreditador con base en el cumplimiento de los referentes para la valoración de la calidad de un programa académico o carrera, definidos por este ente.
- ❖ La acreditación de una carrera también se puede entender como el grado de satisfacción que sientan los estudiantes de la carrera que se está sometiendo a este proceso.

Tomando como referencia estos conceptos se puede entender como acreditación de la educación al reconocimiento social de la calidad académica de una institución a través del cumplimiento de diferentes estándares de calidad y que permiten la satisfacción de sus estudiantes y población en general.

2. Organismos involucrados en la acreditación.

Al hablar de acreditación es necesario hablar de las entidades bajo las cuales la Universidad de El Salvador es miembro como el Consejo Superior Universitario Centroamericano (CSUCA).

¹² Sistema Centroamericano de Evaluación y Armonización de la Educación Superior. 2014. Guías de Evaluación de la Educación Superior. Tercera Edición. San Salvador, El Salvador: Imprenta Universitaria. página 109.

El Consejo Superior Universitario Centroamericano (CSUCA) es el ente regional en el cual las instituciones de educación superior se suscriben y el cual busca la integración y fortalecimiento de la educación superior en toda Centroamérica, su finalidad el mejoramiento y desarrollo de la calidad de la educación superior en la región, que existe cooperación entre las diferentes instituciones.

Al interior del Consejo Superior Universitario Centroamericano se encuentra el Sistema Centroamericano de Evaluación y Armonización de la Educación Superior (SICEVAES) que promueve una cultura de calidad, evaluación y el rendimiento de cuentas a la sociedad de las universidades, utiliza la evaluación y acreditación como estrategia de gestión del cambio, modernización y mejoramiento de las universidades. También promueve el establecimiento de mecanismos regionales de acreditación internacional de la calidad de la educación universitaria de Centroamérica. El Sistema Centroamericano de Evaluación y Armonización de la Educación Superior (SICEVAES) promueve la armonización e integración académica regional de la educación superior centroamericana.

2.1 Confederación Centroamericana Universitaria.¹³

Misión.

La Confederación Universitaria Centroamericana es la organización de integración del sistema universitario público centroamericano, que promueve el desarrollo de las universidades a través de la cooperación y del trabajo conjunto con la sociedad y el Estado, para el abordaje integral de los problemas regionales y de sus propuestas de solución, en un marco de compromiso, solidaridad, tolerancia, transparencia, y equidad. Propicia el desarrollo del conocimiento científico, tecnológico y humanístico, y su aplicación en la formación de profesionales capaces de tomar decisiones e incidir en el desarrollo sostenible de la región.

¹³Confederación Centroamericana Universitaria. 2015. Misión, Visión e Historia. [En línea]. Recuperado en:< <http://www.csuca.org/index.php/features/confederacion-universitaria-centroamericana>> Consultado el: 10 de junio de 2015.

Visión.

La Confederación Universitaria Centroamericana, es una organización de universidades públicas proactiva que aspira a promover con liderazgo la integración regional del sistema universitario centroamericano, que potencie la planificación y la capacidad de las universidades, tendiente a una gestión universitaria que propicie la calidad, pertinencia, eficiencia y equidad de la educación superior pública, y aspira a lograr una educación superior de mayor pertinencia y calidad en la región centroamericana a través del aprovechamiento científico y tecnológico, la coordinación y articulación efectiva entre los sistemas, programas y proyectos, que contribuyan a la solución de los problemas comunes de la región, a la formación integral de los individuos, a la identidad cultural centroamericana, a la movilidad estudiantil y docente en la región, a la vinculación de la universidad con la sociedad y el Estado, a la convivencia pacífica y al desarrollo integral de la población centroamericana con transparencia, humanismo, justicia y equidad en una relación armoniosa con el medio ambiente.

Reseña Histórica.

El movimiento de renovación institucional en las universidades centroamericanas se inicia a partir del I Congreso Universitario Centroamericano, celebrado en San Salvador en 1948, a partir del cual fue creada la Confederación Universitaria Centroamericana y su máxima autoridad, el Consejo Superior Universitario Centroamericano (CSUCA).

El I Congreso aprobó la “Declaración de principios sobre los fines y funciones de la universidad contemporánea y en especial de las universidades de Centroamérica”, siendo los pilares: la autonomía universitaria, la unificación científico-humanística de la enseñanza universitaria, el concepto de la educación para la construcción democrática y la constitución de los organismos universitarios regionales.

Con el reto de evaluar el que hacer de la Confederación, en 1961 el Consejo Superior Universitario Centroamericano (CSUCA) aprueba el Primer Plan de Integración Regional de la Educación Superior en Centroamérica, con el imperativo de fortalecer y mejorar la enseñanza superior y diversificar su contenido en la región, haciendo pertinentes sus programas ante los procesos de desarrollo regional. A partir del Plan de Integración Regional de la

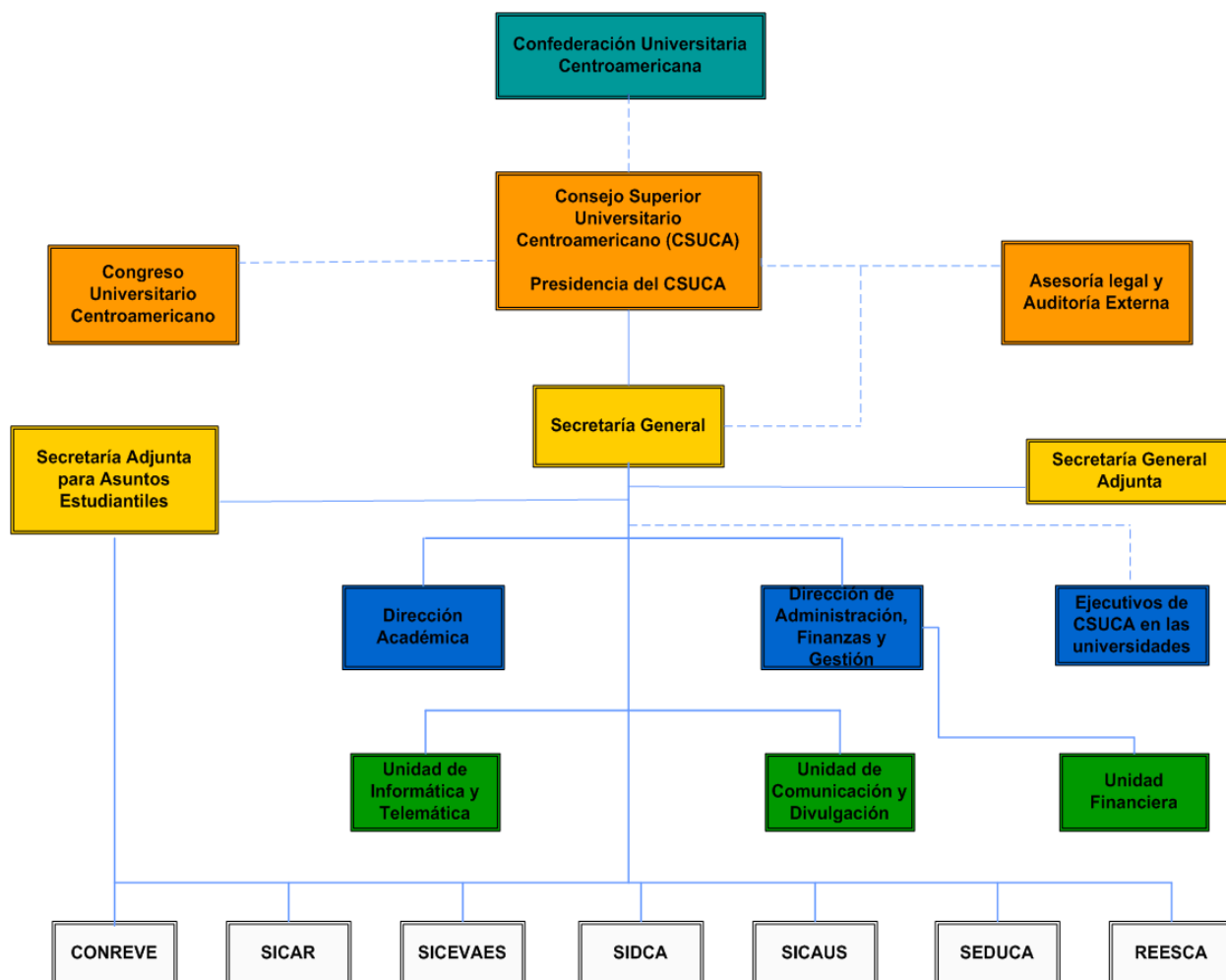
Educación Superior Centroamericana (PIRESC I), se crean escuelas de rango regional con especial énfasis en el ámbito científico-tecnológico.

Desde la década de los setentas hasta inicio de los noventas, la mayoría de las universidades centroamericanas y el Consejo Superior Universitario Centroamericano (CSUCA), se vieron afectados por el conflicto armado interno sufrido principalmente en Nicaragua, El Salvador y Guatemala. A inicios de los años noventa, el Consejo Superior Universitario Centroamericano (CSUCA) sufre una crisis institucional, la cual al ser mitigada permite realizar en 1995, en Tegucigalpa, Honduras, el IV Congreso Universitario Centroamericano.

En este cónclave se aprueba el Plan de Integración Regional de la Educación Superior Centroamericana PIRESC II, de cuyos resultados destacan la creación de los Sistemas Universitarios Regionales y las Redes Académicas como: el Sistema de Carreras y Postgrados Regionales (SICAR), el Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SICEVAES), el Sistema Centroamericano de Relación Universidad- Sector Productivo (SICAUSP), el Consejo Regional de Vida Estudiantil (CONREVE), la Red de Sistemas Integrados de Información Documental (Red SIID), el Programa de Intercambio Académico ANUIES-CSUCA.

Los Sistemas, Redes y Programas, fueron ratificados y fortalecidos en el V Congreso Universitario Centroamericano realizado en 1999 en San José, Costa Rica. Con el desarrollo alcanzado en el marco del Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SICEVAES), el Consejo Superior Universitario Centroamericano (CSUCA) impulsó la creación del Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior (CCA) cuyos miembros fueron juramentados en noviembre de 2003 en Panamá.

ORGANIGRAMA DE LA CONFEDERACIÓN UNIVERSITARIA CENTROAMERICANA.¹⁴



¹⁴ Consejo superior universitario. 2015. Organigrama. [En línea]. Recuperado en: < <http://www.csuca.org/index.php> > Consultado el: 10 de junio de 2015.

3. Proceso de acreditación.

El proceso de Acreditación se puede definir como el conjunto de etapas sistemáticas que deben seguir los organismos o instituciones que buscan el reconocimiento público del cumplimiento de los requerimientos o estándares de calidad.

Figura Nº 3 Proceso de Acreditación según el Consejo Centroamericano de Acreditación.



Fuente: Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior. 2014. Manual de Acreditación. [En línea]. Recuperado en: < www.cca.ucr.ac.cr/evaluación-y-acreditacion.com > Consultado el: 15 de mayo de 2015.

a. Etapa de inducción.

Esta es más una etapa de asesoramiento al equipo técnico que desarrollara el proceso, se busca la concordancia en los conceptos y metodología a ejecutar. La etapa se realiza en su mayoría de forma virtual y consta de 5 módulos, es de importancia que se cuente con el equipo tecnológico necesario para la descarga de todo el material.

El primer módulo incluye contenido sobre el aseguramiento de la calidad, procesos de acreditación y aspectos generales del Consejo Centroamericano de Acreditación. El segundo módulo define el modelo de acreditación del Consejo Centroamericano de

Acreditación detallando elementos y aplicación de los procesos. El tercer módulo se refiere a la documentación que debe presentar el organismo o entidad para ser admitida para ejecutar el proceso. El cuarto modulo indica la evaluación externa y la resolución de acreditación, se explica cómo se deben formar los equipos de evaluación externa, el perfil que deben cumplir y se detallan aspectos de logística cuando se efectúa la visita. El quinto y último modulo educa a las personas que ejecutaran el proceso, explicando la aplicación del instrumento de evaluación.

b. Etapa de autoevaluación y admisibilidad.

Posterior a la finalización de la etapa de inducción se continua con la autoevaluación, que es un proceso interno y necesita la participación de las personas involucradas en la carrera o programa y que para iniciar el proceso de acreditación se presenta la propuesta inicial de parte de la entidad y de cómo está su situación respecto a los factores de calidad. La autoevaluación debe cumplir las siguientes condiciones como:

- ❖ Debe ser ejecutada por la misma entidad u organización ya que esto permite que sea la misma la que realice las mejoras necesarias.
- ❖ Realizar un exhaustivo análisis de todo el contexto de educación superior al que pertenece.
- ❖ Compartir con diferentes grupos de interés cual es el propósito o el objetivo que busca cumplir con la acreditación.
- ❖ Identificar las fortalezas que se poseen así como los aspectos a mejorar y las acciones con las que se piensa superar estas deficiencias.
- ❖ Desarrollar todo el proceso utilizando un instrumento de evaluación. Pudiendo ser el diseñado por el Consejo Centroamericano de Acreditación.

Características del proceso de autoevaluación.¹⁵

La puesta en marcha del proceso de autoevaluación, ayuda al proceso de toma de decisiones en relación al mejoramiento para el logro de la acreditación de los programas de carreras. El Sistema Centroamericano de Evaluación y Armonización de la Educación Superior (SICEVAES) caracteriza el proceso de auto evaluación de la siguiente manera:

¹⁵ Sistema Centroamericano de Evaluación y Armonización de la Educación Superior. 2014. Guías de Evaluación de la Educación Superior. Tercera Edición. San Salvador, El Salvador: Imprenta Universitaria. página 102.

❖ **Voluntario.**

Esto porque es la institución universitaria la que toma la decisión de entrar en el proceso de autoevaluación.

❖ **Participativo.**

Porque involucra a todas las áreas en el proceso de autoevaluación, administrativa, docentes, estudiantes, egresados y autoridades.

❖ **Endógeno.**

Ya que estimula al análisis, a partir de la misión, principios y los fines de cada universidad.

❖ **Evaluativo.**

Pues este proceso de auto evaluación permite emitir juicios valorativos.

❖ **Confiable.**

El proceso es confiable, por el manejo riguroso de la información tanto cualitativa como cuantitativa, necesaria para el proceso.

❖ **Flexible.**

Es flexible ya que permite cambios y ajusten durante el proceso.

❖ **Integral.**

Porque no solo considera los factores a evaluar, también la relación que se da entre ellos.

❖ **Autorregulador.**

Pues es la misma carrera la que propone acciones de mejora para sí misma.

c. Etapa de evaluación externa.

Se realiza por profesionales reconocidos y externos al Consejo Centroamericano de Acreditación, inicia con la selección y aprobación del equipo evaluador y la definición de la fecha en que se realizara la visita y la realización de la evaluación externa, que tendrá una duración de tres días.

Los evaluadores aplicaran los instrumentos que fueron definidos por el Consejo y se determinara:

- ❖ La calidad y completa información que ha sido proporcionada por la entidad evaluada.
- ❖ El cumplimiento de los factores evaluativos de la calidad, cuyo porcentaje debe ser mayor al 80% para optar a la acreditación.
- ❖ Los aspectos que han sido identificados como necesarios de mejorar.

Además los evaluadores podrán utilizar otras herramientas para realizar la evaluación siempre y cuando sean aceptados como estándares y científicamente rigurosos.

Finalizada la evaluación el coordinador del equipo de evaluación deberá dar un informe verbal a las autoridades de la organización evaluada y permitir comentarios que se consideren pertinentes. Quince días hábiles después de la visita el equipo presentara el informe final de la evaluación realizada.

d. Etapa de resolución de solicitud de acreditación.

En esta etapa se da la recopilación y el análisis de toda la información obtenida en las etapas anteriores y se presentan a las autoridades del Consejo Centroamericano de Acreditación para que sean ellos los que tomen la decisión de si se aprueba o no la acreditación de la carrera o programa.

Da inicio después de recibido el informe final del equipo evaluador, y la decisión que tome el Consejo será comunicada mediante una resolución, esta resolución en caso de ser favorable contendrá el plazo de acreditación, grado de cumplimiento de los criterios y mejoras que pueden hacerse y se autorizara el uso de la frase “Acreditado por el Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior”

En caso de ser negativa la resolución se harán recomendaciones al organismo o entidad para que haga las correcciones pertinentes y cumplir con los requisitos mínimos en un plazo menor a dos años, en caso de sobrepasar este plazo en proceso será cerrado.

e. Etapa de seguimiento.

Después de aprobada la acreditación el Consejo Centroamericano de Acreditación sigue procedimientos de monitoreo, se da una interacción para conocer el grado de cumplimiento del compromiso de calidad y las acciones que se están tomando para crear esta cultura en la organización.

f. Etapa de reacreditación.

Esta etapa permite garantizar el compromiso de mantener los niveles de calidad, y permite la mejora continua de la educación superior, primeramente de la carrera o programa, y como consecuencia de la sociedad.

4. Proceso de autoevaluación de carreras del sistema centroamericano de evaluación y armonización de la educación superior (SICEVAES).¹⁶

Este proceso es una guía para las instituciones que les permite conocer la forma de cómo serán evaluadas y que áreas o factores son los que se deben tomar en cuenta para realizar la evaluación, al final del proceso la institución conocerá los aspectos positivos y aquellos en los que debe mejorar para poder optar a un proceso de acreditación futuro.

Este proceso consta de cuatro etapas:

- ❖ Primera Etapa: Preparación (planificación de la autoevaluación).

Se inicia con la decisión de evaluarse, debe existir un compromiso ya que es un proceso riguroso y técnico, se revisa la estructura de la organización para coordinar el proceso, seguidamente se constituye una comisión o equipo técnico que serán los encargados de guiar todo el proceso, las personas que sean seleccionada para integrar la comisión o equipo serán formadas y preparadas con toda la información sobre el proceso. Se continúa definiendo los mecanismos para sensibilizar e informar a la comunidad universitaria del proceso que se está ejecutando y se finaliza esta etapa con la elaboración de un plan de trabajo y organigrama.

- ❖ Segunda Etapa: Ejecución (la recolección y análisis de la información).

Se elaboran los instrumentos con los que se levantara la información, previamente se definieron las fuentes de información tanto primarias como secundarias, se pueden utilizar cuestionarios o guías de entrevistas, después se da la recolección de los datos para luego analizar la información y hacer la presentación de los resultados; el resultado de esta etapa es un primer borrador de cómo se encuentran los factores de evaluación, identificando fortalezas, debilidades y oportunidades, además de acciones de mejora que se recomiendan.

- ❖ Tercera Etapa: Valoración, informe final y plan de mejoramiento.

Se orienta hacia la elaboración del final de autoevaluación y del plan de mejoramiento del programa o carrera; se describen los procesos de valoración de cada factor, esto permitirá identificar los puntos fuertes y débiles de la carrera y serán el insumo principal del plan de

¹⁶ Sistema Centroamericano de Evaluación y Armonización de la Educación Superior. 2014. Guías de Evaluación de la Educación Superior. Tercera Edición. San Salvador, El Salvador: Imprenta Universitaria. página 136.

mejora, en el cual se debe especificar cuáles son las acciones que dependen de decisiones y recursos internos y cuales dependen de factores externos como recursos financieros adicionales. El informe debe ser elaborado según el modelo con el que cuenta el Sistema Centroamericano de Evaluación y Armonización de la Educación Superior; el informe final será validado mediante la visita de evaluadores externos.

❖ **Cuarta Etapa: Validación de la Autoevaluación mediante la visita de Pares Externos.**

Tiene como propósito validar que el proceso de autoevaluación que se realizó según las guías que se facilitaron, los pares externos no van a evaluar los diferentes factores de la carrera sino que validan la autoevaluación y la credibilidad del informe, confirmar que lo que presenta el documento sea realmente lo que observaron, avalan las conclusiones y las acciones de mejora. Al finalizar la visita los evaluadores deben presentar un informe oral a la comunidad universitaria, el equipo técnico será el encargado de redactar el informe escrito el cual se entregara a las autoridades de la carrera.

5. Factores, estándares e indicadores¹⁷

❖ **Factores:**

Son los componentes de un programa o carrera. Lo que se evalúa, conocido como “Objeto de evaluación”, se agrupa siempre en conjuntos o subconjuntos que permiten focalizar el análisis a lo que interesa.

❖ **Estándares:**

Se establecen para servir de regla o base de comparación al juzgar, indicando un nivel de excelencia o logro, que es considerado como medida de adecuación y es comúnmente aceptado en determinada práctica.

❖ **Indicadores:**

Son evidencias objetivas y comprobables de que se alcanza el estándar. Son los hechos que están presentes con determinadas características.

¹⁷ Sistema Centroamericano de Evaluación y Armonización de la Educación Superior. 2014. Guía de Evaluación de la Educación Superior: Factores para la Valoración de la Calidad. Tercera Edición. San Salvador, El Salvador: Imprenta Universitaria. Página 109.

6. Factores para la valoración de la calidad.¹⁸

❖ *Desarrollo Curricular.*

Se refiere a los procesos académicos organizados para concretar un espacio pedagógico universitario que cumpla con las condiciones en las que es posible formar un profesional competente en la disciplina que corresponde.

❖ *Estudiantes.*

Se valoran las condiciones que ofrece la carrera y la institución para favorecer el desempeño del estudiando. Se evalúa el mecanismo de selección, inducción retención en un marco de calidad y equidad; las condiciones que el alumno tiene para participar en actividades curriculares y extra curriculares.

❖ *Profesores y Personal de Apoyo.*

Valora la calidad humana y académica del personal que tiene la responsabilidad de facilitar los procesos académicos y administrativos que permitan concretar la tarea docente.

❖ *Gestión Académica.*

Se refiere a los mecanismos que permiten asegurar las condiciones requeridas para el desarrollo de la carrera. Se valora la normativa institucional e interna, la vinculación académica administrativa, la administración curricular propiamente dicha, contar con mecanismo de evaluación permanente que permita la actualización del plan de estudios guardando coordinación horizontal y vertical dentro del mismo.

❖ *Recursos.*

Se refiere a los medios necesarios para atender el desarrollo académico y la población estudiantil de manera adecuada. Se valora que la universidad cuente con un financiamiento que le permita cumplir con sus fines; con espacio físicos tales como aulas, laboratorios, salas de estudio, talleres, auditorios, zonas verdes, campos deportivos, espacio para actividades culturales, con el fin de que el estudiante y el docente interactúen en los mismos ambientes, poseen la calidad de vida que propicie la formación integral del estudiante.

¹⁸ Sistema Centroamericano de Evaluación y Armonización de la Educación Superior. 2014. Guía de Evaluación de la Educación Superior: Factores para la Valoración de la Calidad. Tercera Edición. San Salvador, El Salvador: Imprenta Universitaria. Página 109.

❖ **Investigación y Desarrollo.**

Se refiere a los medios necesarios para la generación y transferencia de nuevo conocimiento y su vinculación con las disciplinas propias del programa académico con el fin de aprovechar oportunidades y resolver problemas de manera novedosa en el campo profesional propio y de la sociedad.

❖ **Extensión y Vinculación.**

Se refiere a las estrategias utilizadas por el programa para contribuir al desarrollo de la sociedad, mediante la ejecución de proyectos, programas y otras iniciativas tendientes a atender las necesidades y demandas que requiere la sociedad.

7. Indicadores para la Valoración de la Calidad Académica de la Facultad de Odontología.

DOCENTES¹⁹

❖ **Currícula:**

Según Coll, es un conjunto de actividades por medio del cual un grupo social asegura que sus miembros adquieran la experiencia históricamente acumulada y culturalmente organizada. Este conjunto de actividades es lo que podría denominarse genéricamente como currículo.

❖ **Didáctica:**

Es una disciplina pedagógica que analiza, comprende y mejora los procesos de enseñanza-aprendizaje, las acciones formativas del profesorado y el conjunto de interacciones que se generan en la tarea educativa.

❖ **Metodología:**

Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas.

¹⁹Didáctica y currículo: un enfoque constructivista. 2002, Francisco Díaz Alcaraz, Universidad de Castilla La Mancha. Página 34.

Arias, F. 2006. Proyecto de investigación: introducción a la metodología científica. quinta edición, Caracas, Venezuela.

(<http://www.eumed.net/libros-Gratis/2010e/816/TECNICAS%20DE%20INVESTIGACION.htm>)

❖ **Técnicas de investigación.**

Son procedimientos metodológicos y sistemáticos que se encargan de operativizar e implementar los métodos de Investigación y que tienen la facilidad de recoger información de manera inmediata, las técnicas son también una invención del hombre y como tal existen tantas técnicas como problemas susceptibles de ser investigados.

❖ **Tecnologías de la información:**

Las TIC son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos.

ADMINISTRATIVOS²⁰

❖ **Actitudes:**

Estado mental y neuronal de disposición para responder, organizada por la experiencia, que ejerce una influencia, directiva o dinámica, sobre la conducta a todos los objetos y situaciones con los que se relaciona.

❖ **Aptitudes:**

Es la cualidad que tenemos las personas para realizar determinadas actividades específicas con cierto grado de facilidad y eficiencia.

❖ **Trabajo en equipo:**

Capacidad para integrarse y colaborar de forma activa con otras personas, áreas, y organizaciones para la consecución de objetivos comunes.

❖ **Capacidad de resolución de problemas:**

Es la eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctoras necesarias con sentido común, sentido del costo e iniciativa.

²⁰Las actitudes de los estudiantes hacia la universidad como indicadores de calidad, Tesis Doctoral realizada por Rosa María Méndez García, Universidad de Compostela, 2007.

(<http://psicologiayempresa.com/las-aptitudes-capacidades-e-intereses.html>).

Experiencias en docencia superior, María Elena del Valle Mejías, Asociación Cultural y Científica Iberoamericana, Mayo, 2015.

❖ **Conocimientos técnicos:**

El conocimiento técnico tiene una finalidad, está orientado al saber hacer, a crear objetos artificiales que tienen una finalidad práctica, a satisfacer sus necesidades modificando la naturaleza.

❖ **Calidad en el servicio:**

Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido y atendido.

FACTORES DE VALORACIÓN DE LA CALIDAD.²¹

PROFESORES Y PERSONAL DE APOYO	
ESTANDARES DE CALIDAD	INDICADORES
1. Los profesores a cargo del plan de estudio poseen la formación académica y la experiencia en docencia.	* Los profesores a cargo de los cursos en carreras de grado deben tener el grado mínimo de licenciatura.
	* Existen profesores que cuentan con la experiencia en el mercado laboral en relación al área.
	* Existencia de profesores que cuentan con experiencia en el área de docencia en instituciones de educación superior.
	* Existencia de profesores con experiencia, en formulación y ejecución de proyectos de inversión.
	* El personal docente pertenece a asociaciones nacionales e internacionales.
2. El presupuesto asignado en plazas académicas permite la realización de las actividades del plan de estudio	* El plan de estudio cuenta con las plazas académicas que corresponden a los planes de estudio.
	* Existencia de un número de docentes que garantice la continuidad de las actividades académicas.
	* La distribución de carga académica esta en correspondencia a la jornada laboral.
3. La carrera prevé las condiciones para el desarrollo académico de los profesores.	* Existencia de: un régimen de carrera, sistema de incentivos, sistema de becas e incentivos por la participación en conferencias, congresos y seminarios.
	* Acceso a los profesores a redes de información.
4. Las políticas de distribución de la carga académica, toma en cuenta la dedicación de los profesores en actividades de investigación	* Existencia de políticas de distribución de carga académica.
	* Existencia de mecanismos para que todos los profesores impartan lecciones.
5. La carrera posee adecuados procedimientos de selección, permanencia y promoción.	* Existencias de políticas institucionales claras de reclutamiento, selección, contratación y retiro.
	* Existencia de un sistema de evaluación del desempeño del personal docente.

²¹ Sistema Centroamericano de Evaluación y Armonización de la Educación Superior. 2014. Guía de Evaluación de la Educación Superior: Factores para la Valoración de la Calidad. Tercera Edición. San Salvador, El Salvador: Imprenta Universitaria. Página 122.

8. Empresas certificadoras en América y El Salvador.²²

❖ **NOMBRE:** Comisión de Acreditación de la Calidad Superior.

SIGLA: CDA

PAIS: El Salvador

¿A QUE SE DEDICA?

Esta entidad se dedica a aplicar normas y procedimientos de acreditación por medio los instructivos proporcionados por el Ministerio de Educación (MINED), además analiza las solicitudes que hacen las instituciones de educación superior.

❖ **NOMBRE:** Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior.

SIGLA: SICEVAES

PAIS: Honduras

¿A QUE SE DEDICA?

Apoya las autoevaluaciones externas y ayuda a que las instituciones educativas fomenten una cultura de autoevaluación continúa para mejora de la calidad académica de las mismas.

Otra de sus funciones es lograr un conceso entre las demás universidades miembros, para la determinación de los indicadores, criterios y factores de evaluación de la calidad.

❖ **NOMBRE:** Consejo Nacional de Universidades.

SIGLA: CNU

PAIS: Nicaragua.

²²Entidades Acreditadoras de Carácter Internacional. 2014. Documento. [En línea]. Recuperado en: <<http://es.scribd.com/doc/160263267/ENTIDADES-ACREDITADORAS-DE-CARACTER-INTERNACIONAL#scribd>> Consultado el: 15 de mayo de 2015.

¿A QUE SE DEDICA?

Estudia los diferentes modelos de organizaciones universitarias en cuanto a los ciclos, planes académicos y la estructura, hace recomendaciones referentes a los más ideales de acuerdo a la realidad nacional.

Exige a las universidades nacionales un presupuesto que esté acorde al límite de ingresos globales, que será presentado según las indicaciones de la oficina de planificación del sector universitario.

❖ **NOMBRE:** Consejo Centroamericano de Acreditación

SIGLAS: CCA

REGIÓN: Centroamérica.

¿A QUE SE DEDICA?

Motiva al mejoramiento continuo de la calidad de la educación superior, por medio de un sistema de acreditación y evaluación. Que fomente la acreditación de organismos y la creación de entidades acreditadoras de instituciones, programas y planes de carrera en Centro América. Como un compromiso con el desarrollo de la región.

❖ **NOMBRE:** Consejo Superior Universitario Centroamericano

SIGLAS: CSUCA

REGIÓN: Centroamérica.

¿A QUE SE DEDICA?

Promueve al desarrollo de las universidades, en forma conjunta con el Estado y la Sociedad.

Establece el escenario propicio para el desarrollo del conocimiento científico, tecnológico y humanístico, y su aplicación en la formación de profesionales capaces de tomar decisiones e incidir en el desarrollo sostenible de la región.

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

A. IMPORTANCIA

El diseño de un plan de capacitación requiere de insumos como las necesidades de capacitación, los tiempos disponibles, personal encargado, es por ello que la realización de una investigación de la situación actual del personal docente y administrativo de la facultad de odontología se volvió muy necesario, esto permitió conocer de manera real como se encuentran los empleados y cuál es la percepción que tienen los estudiantes. Se contrastaron opiniones de los empleados con las de los estudiantes, se realizó una entrevista con la encargada de la Dirección de Planificación, que dieron como resultando las necesidades de capacitación que existen y deben cubrirse si se busca contar con personal altamente calificado y preparado que contribuya a la acreditación de la carrera de doctorado en cirugía dental. Se analizaron los resultados de las encuestas para interpretar el porqué de las respuestas de los docentes, administrativos y estudiantes, esto permitió establecer conclusiones de la situación actual y las recomendaciones que permitan mejorar las condiciones y que son los insumos para el diseño del plan de capacitación.

B. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Efectuar una investigación de campo que permita conocer la situación actual de las necesidades de capacitación del personal docente y administrativo de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Diseñar los instrumentos científicamente que permitan recolectar la información necesaria para el diagnóstico de las necesidades de capacitación en el personal docente y administrativo de la facultad de odontología de la Universidad de El Salvador.

- ❖ Analizar los resultados obtenidos en la recolección de la información para establecer las conclusiones de la investigación de campo realizada en la facultad de odontología de la Universidad de El Salvador.
- ❖ Realizar las recomendaciones necesarias para mejorar las condiciones de formación y desarrollo del personal docente y administrativo de la facultad de odontología de la Universidad de El Salvador contribuyendo a la acreditación de la carrera.

C. METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA INVESTIGACIÓN

1. Método.

El principal método utilizado en la investigación fue el método científico ya que permite la producción de conocimiento. Para ser llamado científico, un método de investigación debe basarse en la empírica y en la medición, sujeto a los principios específicos de las pruebas de razonamiento. También se hizo uso de otros métodos auxiliares como el analítico y el sintético.

Analítico.

El Método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos.

La utilización de este método permitió partir de los elementos generales, en este caso la facultad de odontología de la Universidad de El Salvador hacia los elementos particulares, que son las necesidades de capacitación que se encontraran en el personal administrativo y docente.

Sintético.

Consiste en unir sistemáticamente los elementos heterogéneos de un fenómeno con el fin de reencontrar la individualidad de la cosa observada.

La información recolectada por medio de los instrumentos de recolección de información sirvió como insumos para desarrollar la propuesta.

2. Tipo de investigación.

En la realización del estudio el tipo de investigación que se utilizó es el Correlacional, el cual consiste en estudiar las relaciones entre variables dependientes e independientes.

Se optó por este tipo de investigación por que se buscó determinar la relación existente entre el plan de capacitación y la contribución a la acreditación de la facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador.

3. Tipo de diseño de investigación.

Existen dos tipo de diseño de investigación las cuales son experimental y el no experimental. En este caso se seleccionó el diseño no experimental ya que no se realizó ninguna manipulación con las variables de estudio.

4. Fuentes de información

Se denominan fuentes de información a diversos tipos de documentos que contienen datos útiles para satisfacer una demanda de información o conocimiento.

Para la realización del trabajo de investigación se utilizaron las siguientes fuentes de información:

4.1 Primarias

Es aquella fuente que se considera material de primera mano relativo a un fenómeno que se desea investigar; es decir materia prima que se tiene para realizar un determinado trabajo.

Esta información para el desarrollo de la investigación fue obtenida por el decano, la dirección de planificación, empleados administrativos, personal docente y estudiantes de la Facultad de Odontología.

4.2 Secundarias

Contienen información organizada, elaborada, producto de análisis, extracción o reorganización que refiere a documentos primarios originales.

Para el desarrollo de la investigación este tipo de información se consultó libros sobre recursos humanos y estadística, trabajos de investigación, información de internet relacionada con el tema , entre otros.

D. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

1. Técnicas

La entrevista

La entrevista, es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. Se consideró que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa.

A través de ella el investigador puede explicar el propósito del estudio y especificar claramente la información que necesite; si hay interpretación errónea de las preguntas permite aclararla, asegurando una mejor respuesta.

En la investigación se entrevistó a las autoridades de la facultad de odontología, una de las personas fue el decano de la facultad y se entrevistó a la directora de la unidad de planificación.

La encuesta

Una encuesta es un procedimiento de investigación, dentro de los diseños de investigación descriptivos (no experimentales).

Esta técnica se diseñó con una serie de preguntas sobre uno o varios temas, a una muestra de personas seleccionadas previamente, que en este caso fue el personal docente y administrativo, así como los estudiantes de la facultad de odontología siguiendo una serie de reglas que hicieron que esa muestra fuera, en su conjunto, representativa de la población.

2. Instrumentos

Guía de preguntas

Es un instrumento que se utilizó en la entrevista para recabar información de utilidad para la investigación.

La guía de preguntas fue estructurada y contenía 11 preguntas, las cuales se ajustaron a la necesidad de información para el desarrollo de la investigación.

Cuestionario

Es una herramienta que busca recopilar datos por medio de unas preguntas previamente diseñadas, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información (como sí lo hace en un experimento)

Se diseñaron 4 cuestionarios, uno dirigido al personal docente, el cual contenía 31 preguntas, otro al personal administrativo con 15 preguntas, uno dirigido a los estudiantes para conocer su percepción sobre el personal administrativo con 10 preguntas y otro para conocer su percepción sobre el docente con 10 preguntas.

La mayor parte de las preguntas contenidas en cada cuestionario fueron cerradas y otras de opción múltiple, dirigidas a una muestra representativa integrada en este caso por los docentes, administrativos y estudiantes de la facultad de odontología, con el fin de conocer estados de opinión, ideas, características o hechos específicos.

E. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio de campo se realizó en la facultad de odontología de la Universidad de El Salvador, en el municipio de San Salvador y fueron el personal administrativo y docente de esta la población investigada.

F. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA.

1. Unidades de análisis

Las unidades de análisis en un trabajo de investigación están divididas entre el objeto de estudio y las unidades de estudio como se detallan a continuación:

- ❖ **Objeto de estudio.**

Carrera en Doctorado en Cirugía Dental

- ❖ **Unidades de estudio.**

Personal docente de la facultad.

Personal administrativo de la facultad.

Estudiantes de la Facultad.

Directora de planificación.

2. Universo

Constituye el conjunto de unidades de análisis de que fueron investigadas. En el trabajo de investigación el universo estuvo constituido por el número de docentes, administrativos y alumnos que conforman la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador.

3. Población

La población es el conjunto de elementos que interesan en determinado estudio. En este caso para realizar la investigación fue necesario estudiar la población constituida por los docentes, los empleados administrativos, los alumnos de la facultad de odontología y la directora de Planificación.

4. Muestra

Una muestra es un subconjunto de casos o individuos de una población estadística. La investigación se realizó tomando una muestra de la población total de alumnos de la carrera en Doctorado en Cirugía Dental.

5. Cálculo de la muestra.

Para el cálculo de la muestra se utilizó el Muestreo Aleatorio Simple (MAS)

En esta técnica, cada miembro de la población tuvo la misma probabilidad de ser seleccionado como sujeto. Todo el proceso de toma de muestras se realizó en un paso, en donde cada sujeto fue seleccionado independientemente de los otros miembros de la población.

Para realizar el cálculo, se tomó la población finita de 142 personas que conforman la facultad de Odontología, la cual se encuentra distribuida de la siguiente manera:

POBLACIÓN	CANTIDAD
Docentes	76
Administrativos	66
TOTAL	142

La muestra está representada por 74 personas.

Distribución proporcional.

La distribución de los cuestionarios se realizó, aplicando una regla de tres simple, y para ello se tomó como base el total de la población de la Facultas 686 personas, que se encuentra distribuida así:

POBLACION	CANTIDAD
Docentes	76
Administrativos	66
TOTAL	142

Se aplicó una regla de tres y se obtuvo el número de personas a encuestar:

PERSONAL DOCENTE

$$142 \text{ _____ } 74$$

$$76 \text{ _____ } X$$

n= 40 Personas.

PERSONAL ADMINISTRATIVO

$$142 \text{ _____ } 74$$

$$66 \text{ _____ } X$$

n= 34 Personas.

Cálculo para muestra de los estudiantes:

POBLACIÓN	CANTIDAD
Estudiantes	544

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (544)}{(0.08)^2 (544-1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$n = 117.78 \approx 118$ Personas.

La muestra está representada por 118 estudiantes de la Facultad de Odontología.

G. TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

1. Tabulación.

Los datos obtenidos por medio de los instrumentos de investigación como cuestionarios fueron tabulados según cada pregunta y su relación con los objetivos e hipótesis, la presentación fue por cuadros estadísticos.

2. Análisis e interpretación de datos.

Posteriormente a la tabulación de datos se realizó el análisis de los resultados y la interpretación, que se hizo en conjunto los resultados de las encuestas de los docentes, administrativo y estudiantes, así como la entrevista, ya que esto sirvió para determinar las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

H. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

1. Filosofía institucional

La filosofía es el conjunto de pautas que rigen el comportamiento, tanto de las autoridades como la de los empleados de una empresa o institución. De igual forma se define como el conjunto de valores, creencias y prácticas que prevalecen en ella.

Es importante destacar que la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador (FOUES), no cuenta con valores establecidos de manera formal, no así la visión y la misión que se encuentran plasmados en diferentes lugares de la Facultad. Si el empleado no conoce los pautas que regirán su conducta, dentro de la institución, tales como el respeto, la honestidad, la solidaridad, el trabajo en equipo, la comprensión, entre otros, entonces aun que el personal docente y administrativo sepa cómo debe de comportarse un profesional, puede cumplir con ello o puede que no.

La filosofía permitirá por tanto a la FOUES a que el personal se sienta parte de la institución, y se comprometan con su labor y el objetivo que esa labor conlleva.

2. Análisis de los factores estándares e indicadores.

Personal docente

La información reunida por medio del cuestionario dirigido al personal docente de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador se resume en los siguientes indicadores:

❖ Currícula.

Según la información obtenida en la encuesta, meno de la mitad de los docentes consideran que no se le da cumplimiento a la planeación curricular, establecida para el ciclo de estudio (**Anexo 5, Pregunta N° 24**).

Esto significa que los estudiantes no están recibiendo la totalidad de los temas destinados para cada materia, lo que provoca que el futuro profesional tenga vacíos en cuanto a sus conocimientos teóricos, y probablemente sus conocimientos técnicos.

Mas de 1/2 de la muestra encuestada, piensa que el plan curricular provee a los estudiantes las competencias necesarias para alcanzar el perfil del estudiante de odontología (**Anexo 5, Pregunta N° 31**), pero no contribuye a la satisfacción de las necesidades de la sociedad salvadoreña. (**Anexo 5, Pregunta N° 29**).

En relación a la opinión del estudiante, un poco más de la mitad considera que el docente cumple con el programa de la asignatura (**Anexo 3, Pregunta N° 2**) lo que muestra una clara diferencia con lo que afirma el docente, ya que mas de 2/5 de los docentes no le da cumplimiento (**Anexo 5, Pregunta N° 24**).

❖ Didáctica.

La información obtenida por parte del personal docente nos dice que la mayoría de ellos hace uso de técnicas y métodos que contribuyen a mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes de la Facultad de Odontología.

(Anexo 5, Pregunta N° 25).

Según la información obtenida de los estudiantes encuestados, menos de la mitad opinan que el docente a menudo hace uso de técnicas y métodos didácticos. Y menos de 1/6 de la muestra de los estudiantes nos dicen que casi nunca hacen uso de ellas, es decir que el estudiante no perciben que el docente busque medios que faciliten el proceso de aprendizaje **(Anexo 3, Pregunta N° 9).**

Lo que marca una clara diferencia entre lo que dice el docente y lo que opina el estudiante.

❖ Metodología

En relación a la metodología, más de la mitad de los docentes hacen uso de la exposición magistral, este tipo de metodología es la más tradicional.

Los docentes de Facultad de Odontología afirman hacer uso de este tipo de metodología por medio del uso de presentaciones utilizando un retroproyector.

Seguido del aprendizaje basado en problemas y el método de preguntas.

Es importante destacar que el método de casos, ayuda al estudiante a analizar una situación concreta para aprender o mejorar en un campo del conocimiento, y solo un 23% de los docentes dicen usar este tipo de método. Este tipo de metodología estimula al estudiante a participar en clases **(Anexo 5, Pregunta N° 7)**. Más de la mitad de los estudiantes, afirman que el docente promueve espacios para la participación en clases, el 32% de los alumnos consideran que el docente no lo hace.

(Anexo 3, Pregunta N° 6).

❖ Técnicas de investigación.

La información brindada por parte del docente nos dice, que la mayor parte de ellos actualiza la temática de las asignaturas semanalmente **(Anexo 5, Pregunta N° 8)**. Esta información indica que el docente hace uso casi siempre, de las diferentes técnicas de investigación para renovar sus conocimientos.

Mientras tanto el estudiante opina que el docente a menudo actualiza la temática impartida, y un poco más del 11.86% de los estudiante encuestados piensan que casi nunca lo hacen (**Anexo 3, Pregunta N° 8**).

Como podemos observar existe una clara diferencia entre lo que afirma el docente y lo que percibe el estudiante.

❖ **Tecnologías de información.**

La información obtenida indica que más de la mitad del personal docente hace uso de materiales audio-visuales para proveer información al estudiante, facilitando una mayor y más rápida comprensión e interpretación de las ideas. Seguido de ellas están las técnicas convencionales, tales como la lectura de libros, folletos, separatas o artículo (**Anexo 5, Pregunta N° 14**).

A si mismo hace uso de tecnologías como Facebook, YouTube, y Twitter en beneficio del proceso de enseñanza (**Anexo 5, Pregunta N°12**). A menudo el docente utiliza las tecnologías de la información para este fin.

Personal administrativo

Los resultados que se obtuvieron en los instrumentos de recolección de información para detectar necesidades de capacitación reflejaron que la mayoría del personal administrativo ha recibido capacitación durante su permanencia en la facultad (**Anexo 4, Pregunta N° 1**), mas no recibió un seguimiento de estos programas (**Anexo 4, Pregunta N°2**). Sin embargo por medio de la entrevista se supo que tiempo atrás se realizó un trabajo de investigación sobre las necesidades de capacitación del personal y está siendo utilizado como guía para determinar los programas que se ofrecen en las capacitaciones, las cuales generalmente son brindadas por el Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP), profesionales orientados en el área de pedagogía y psicología de otras facultades dentro de la universidad y en algunas ocasiones por medio de convenios establecidos con otras universidades fuera del país. (**Anexo 6, Pregunta N° 1**)

Estas capacitaciones no obedecen a un programa debidamente estructurado por la institución, sino que han sido impartidas de manera eventual a los empleados.

También se determinó por medio de los cuestionarios que el principal problema del porqué los empleados no se sienten motivados en participar en las capacitaciones es porque expresan que los temas son poco interesantes.

El personal administrativo expreso que sienten que los capacitadores no son lo suficientemente profesionales o no están lo suficientemente preparados **(Anexo 6, Pregunta N° 1)**.

Se detectó que las autoridades están interesadas en capacitar al personal administrativo pero existe una actitud negativa de estos en cuanto al tema. Las autoridades de la facultad no optan por invertir en alguna empresa capacitadora externa limitándose a publicar los diferentes programas que imparte INSAFORP o que realizan profesionales de otras facultades **(Anexo 6, Pregunta N°2)**, pero no los motivan a participar ya que se considera es responsabilidad de cada persona buscar su crecimiento profesional.

Según la entrevista que se realizó a la dirección de planificación el personal necesita una capacitación orientado a la motivación, que sea beneficiosa tanto para su desarrollo profesional como para su vida personal **(Anexo 6, Pregunta N° 1)**, ya que muchos de los trabajadores van a estas capacitaciones pero que en realidad no ponen en práctica lo aprendido y esto nos indica que no se sienten comprometidos o interesados a crecer en su área profesional sino que se conforman únicamente con los conocimientos que necesitan para su área de trabajo, por eso es necesario una capacitación que motive al cambio.

Otro motivo que se nos fue expuesto que causa problemas en el momento de programar una capacitación es el horario para realizarlas ya que al personal no le gusta participar cuando son fuera de su horario de trabajo o fines de semana y prefieren que las capacitaciones sean dentro del horario de trabajo pero esto no es beneficioso ya que se ha realizado anteriormente pero esto implica paralizar las actividades causando retrasos y es muy difícil para las autoridades buscar a una persona sustituta. **(Anexo 6, Pregunta N° 3)**.

También se pudo observar que gran parte del personal desconoce los procesos que realiza el Sistema Centroamericano de Evaluación y Armonización de la Educación Superior (SICEVAES) y lo que comprende y beneficios que trae la acreditación de carreras a pesar de laborar en una institución de educación superior.

❖ Actitudes

Al evaluar al personal se identificó que estos ya han sido capacitados en temas relacionados a actitudes personales y motivación **(Anexo 4, Pregunta N°5)**, por otro lado al conocer la percepción de los alumnos se detectó que estos consideran recibir una atención poco amable

(55.93%) por parte del personal administrativo al momento en que estos se acercan a realizar algún trámite **(Anexo 2, Pregunta N° 7)**.

❖ Aptitudes

Cada persona tiene aptitudes o capacidades diferenciales para la realización de tareas, que lo convierten en un ser distinto de los demás, y más apto para ciertas actividades que otras, los programas de capacitación son importantes ya que ayudan al desarrollo de estas capacidades para que el empleado se desempeñe mejor, al realizar la interpretación de los datos obtenidos por medio de los cuestionarios observamos que una tasa muy alta de empleados no recibido capacitación en el área de computación y procesos académicos **(Anexo 4, Pregunta N°5)**, lo que lleva a realizar un trabajo más lento, esto también fue expresado en los instrumentos dirigidos a los estudiantes ,donde el 61.02% consideraron que del personal no se encuentra capacitado para realizar su trabajo **(Anexo 2, Pregunta 10)**.

❖ Trabajo en equipo

La mayoría del personal administrativo consideró que para que existan mejoras en cuanto a la eficiencia de los trámites administrativos es importante capacitarse con un programa basado en el trabajo en equipo y relaciones interpersonales.

Esto se consideró muy importante ya que traerá beneficios en el ambiente de trabajo **(Anexo 4, Pregunta N°8)**.

❖ Capacidad de resolución de problemas

El personal se mostró interesado en desarrollar temas relacionados al manejo de situaciones, se consideró un tema muy importante para incluir a un plan de capacitación ya que esto garantiza un buen desempeño del personal sobre todo en situaciones imprevistas **(Anexo 4, Pregunta N°8)**.

❖ Conocimientos técnicos

Los estudiantes y el personal administrativos expresaron que desarrollar una capacitación adecuada mejoraría los procesos administrativos **(Anexo 2, Pregunta N° 4)**. El área de Software Especializados es el más atractivo y que los empleados consideran necesarios para la mejora de su trabajo **(Anexo 4, Pregunta N°9)** y muy pocos empleados han recibido capacitación en esta área como también en preparación técnica **(Anexo 4, Pregunta N°5)**.

❖ Calidad en el servicio

La Calidad en el servicio es muy importante ya que muchos de los empleados deben relacionarse ya sea con estudiantes cuando realizan procesos académicos o con los usuarios de la clínica y esta fue el área que el personal consideró menos necesaria a desarrollar en una capacitación **(Anexo 4, Pregunta N°9)**.

Muy poco personal ha sido capacitado en el área de calidad del servicio y esto es percibido por los estudiantes ya que expresaron no sentirse satisfechos (53.39%) con la calidad de servicio que reciben **(Anexo 2, Pregunta N° 3)**.

Estudiantes.

Analizar e interpretar las opiniones de los estudiantes fue muy importante porque permitió realizar una comparación con lo que dijeron los empleados, también porque con el plan de capacitación para los empleados los principales beneficiados son los estudiantes, es por ello que se presentan las percepciones que tienen tanto del personal docente como administrativo:

PERCEPCIÓN Y VALORACIÓN HACIA EL PERSONAL DOCENTE:

❖ Competencias especializadas (conocimientos, habilidades y destrezas)

Los estudiantes de la facultad de odontología tienen una opinión favorable de los docentes ya que ellos demuestran dominio de los temas así como estar actualizados casi siempre y a menudo (71.18%) en los conocimientos tanto teóricos como práctico **(Anexo 3, Pregunta N° 8)**.

❖ Transmisión clara.

El 71.19% de los estudiantes consideran que casi siempre y a menudo los docentes muestran disponibilidad para aclarar dudas ya sea dentro como fuera del salón de clase **(Anexo 3, Pregunta N°7)**.

Según los estudiantes (69.49%) los docentes promueven la investigación bibliográfica **(Anexo 3, Pregunta N°5)**, también permiten espacios de participación donde el estudiante pueda expresarse en las clases **(Anexo 3, Pregunta N°6)**, otro punto muy importante y beneficioso es que casi la mayoría de docentes preparan material didáctico o bibliográfico que facilite la enseñanza **(Anexo 3, Pregunta N°9)**.

❖ Habilidades sociales (comunicación, liderazgo y flexibilidad).

El 67.79 % de los estudiantes expresaron que casi siempre y a menudo el personal docente de la facultad de odontología promueve las ciencias de la tecnología y la información facilitando la comunicación y la interacción con el estudiante **(Anexo 3, Pregunta N°1)**.

PERCEPCIÓN Y VALORACIÓN HACIA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO:

❖ Eficiencia

Según lo expresado por los estudiantes la mayoría (53.39%) piensa que los servicios ofrecidos por las unidades administrativas no satisfacen las expectativas **(Anexo 2, Pregunta N°3)**, además el 44.92 % de los estudiantes considera que los periodos de espera a consultas o problemas son muy largos.

(Anexo 2, Pregunta N°6).

❖ Conocimientos técnicos.

El personal administrativo no está suficientemente capacitado, esto fue lo que expresó el 61.02 % de los estudiantes **(Anexo 2, Pregunta N°10)**. También consideran que lo que se debería cambiar o mejorar de los procesos administrativos es la capacitación del personal (63.56%) que se tiene actualmente, y un 25.42% piensa que una mejor así organización beneficiaría los procesos administrativos **(Anexo 2, Pregunta N°4)**.

❖ Calidad en el servicio.

Más de la mitad de los estudiantes (55.93%) expresa que los empleados son poco amables a la hora de atender alguna consulta o problemática **(Anexo 2, Pregunta N°7)**, si bien las indicaciones y orientaciones brindadas es buena (48.31%) la dificultad es que la actitud no es la esperada **(Anexo 2, Pregunta N°8)**.

❖ Competencias.

El desempeño de los empleados administrativos es calificado por los estudiantes como bueno y muy bueno en su mayoría (66.10 %) y una parte considera que es regular (21.19%), esto puede mejorarse a través de capacitaciones motivacionales y calidad en el servicio. **(Anexo 2, Pregunta N°9)**.

3. Detección de necesidades de capacitación.

La investigación permitió identificar necesidades específicas de capacitación de las dos áreas evaluadas, dando como resultado los siguientes temas:

Área Docente:

- ❖ Currícula.
- ❖ Didáctica.
- ❖ Técnicas de Investigación.
- ❖ Modelo Educativo.
- ❖ Motivación.

Área Administrativa:

- ❖ Motivación.
- ❖ Trabajo en equipo.
- ❖ Calidad en el Servicio.
- ❖ Conocimientos Técnicos.

4. Tipo de capacitación a implementar.

En el capítulo uno, se hizo mención de cuatro diferentes tipos de capacitación.

Después de haber analizado los resultados y detectar las necesidades de capacitación, se determinó que la implementación de **la capacitación en el trabajo** es la más adecuada, este tipo de capacitación va encaminada al desarrollo y la mejora de actividades y actitudes en el personal, en busca del crecimiento integral y la expansión total de las aptitudes y habilidades del personal docente y administrativo de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador.

I. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Luego de finalizar la investigación de campo en la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador y haber analizado los datos que con ella se obtuvieron, se procedió a formular las conclusiones del estudio efectuado.

- 1- A pesar que las autoridades han brindado capacitaciones esporádicas dirigidas al personal docente y administrativo, estas no corresponden a un programa previamente elaborado que satisfaga las necesidades reales de los empleados.
- 2- Una de las dificultades que tiene la Facultad para desarrollar las capacitaciones, es que el personal docente y administrativo no se muestra interesado en los temas a impartir y no tienen credibilidad en los capacitadores, por eso el nivel de participación es muy bajo.
- 3- El personal docente y administrativo no se mostraron interesados en asistir a una capacitación luego del horario de trabajo o participar en fines de semana. Prefieren que estas sean impartidas dentro del horario de trabajo .
- 4- Los empleados se mostraron interesados en temas como trabajo en equipo, software especializado y las relaciones interpersonales para ser impartidos en una capacitación
- 5- El personal docente y administrativo de la Facultad de Odontología, no conoce que es el Sistema Centroamericano de Evaluación y Armonización de la Educación Superior (SICEVAES), por lo tanto no tienen conocimiento de las funciones, procesos y los beneficios que la Universidad pueda tener por parte de ella.
- 6- El 48% del Personal Docente de la Facultad de Odontología, no conoce el Modelo Educativo de la Universidad de El Salvador.
- 7- La información obtenida permitió concluir que, casi la mitad del personal docente no cumple con el plan curricular establecido para el ciclo de estudio.

- 8- Las áreas de mejoras que se identificó tanto en el personal docente como de administrativos, incluyen el poco interés, falta de dominio de las ciencias tecnológicas. Calidad académica, calidad en el servicio, entre otras.

- 9- El personal docente de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador, no hace uso de las diferentes técnicas de la información y comunicación existentes, para beneficio de la comprensión del estudiante universitario.

Recomendaciones.

- 1- Se recomienda que la institución cuente con un programa de capacitación y desarrollo dirigido al personal docente y administrativo, ya que esto les ayudará a desempeñar mejor sus labores, en cuanto a la planeación de las actividades, el liderazgo, y la toma de decisiones.
- 2- Se sugiere a la Dirección de Planificación de la Facultad de Odontología, proponer temas relacionados a la carrera del personal, ya que los temas impartidos por el Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP), son de carácter general, que contribuyen a su formación pero no van encaminados en su carrera profesional.
- 3- Se recomienda a la Facultad de Odontología programar las capacitaciones antes de iniciar las actividades académicas del ciclo I y así no afectar las actividades que realiza el personal docente y administrativo.
- 4- Implementar un programa de capacitación y desarrollo fundamentado en el conocimiento de las necesidades de capacitación del personal docente y administrativo, con temas más atractivos, que beneficien el desempeño de sus labores.
- 5- Se recomienda a las autoridades de la Facultad de Odontología, dar a conocer al docente y al personal administrativo sobre la naturaleza de este Sistema, que permite promover una cultura de calidad, evaluación y de rendimiento, esto permitirá que el docente se muestre positivo a la hora de implementar cualquier proceso para el logro de la acreditación de la Facultad.
- 6- Se sugiere que la Facultad cuente con capacitaciones de inducción para el nuevo personal, donde se le dé a conocer las bases, principios y características del modelo educativo de la Universidad de El Salvador, que es de mucha importancia para el logro de sus objetivos.

- 7- Se recomienda a las autoridades de la Facultad poder profundizar, sobre las afirmaciones realizadas por varios docentes, y conocer las causas que afectan el hecho de que no se cumpla con el plan curricular. Los beneficios obtenidos serán en pro de la calidad académica del futuro profesional.

- 8- Se recomienda que el diseño del plan de capacitación, este conformado por temas relacionados a la motivación, trabajo en equipo, tecnologías de la información y comunicación, técnicas de investigación entre otros.

- 9- Se recomienda al personal docente auxiliarse de técnica que contribuyan a un mejor desempeño y comunicación con los estudiantes de la facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador.

CAPÍTULO III

PROPUESTA DE PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR QUE CONTRIBUYA A LA FORMACIÓN Y DESARROLLO PARA LA ACREDITACIÓN DEL DOCTORADO EN CIRUGÍA DENTAL.

A. PLAN DE CAPACITACIÓN

1. Actividad de la institución.

La Facultad es una institución que se dedica a la formación de profesionales en odontología, enfatizando en la integración de la docencia, la investigación científica y la proyección social.

2. Justificación del plan.

La capacitación propuesta en este plan, está basado en las razones que se exponen a continuación:

- ❖ De los análisis realizados como parte del diagnóstico del desempeño del personal docente, se determinó que se requiere capacitación y actualización de conocimientos en el modelo educativo, pedagógicos, y motivación.
- ❖ la investigación que se realizó permitió identificar las necesidades de capacitación del personal administrativo en los siguientes temas: conocimientos técnicos, trabajo en equipo y calidad en el servicio.
- ❖ Para el logro de la acreditación de la carrera, es necesario que la Facultad cuente con un personal altamente calificado.
- ❖ De la entrevista que se realizó a la Directora de Planificación, se concluyó que es necesario que la Facultad cuente con un plan formal de capacitación.
- ❖ La dirección de planificación manifiesta que es necesario que las capacitaciones cuenten con un módulo que incluya la motivación, pues los empleados no muestran deseos de asistir a las capacitaciones realizadas con anterioridad.

3. Alcance.

El plan de capacitación que se detallara en el presente capítulo está dirigido al personal docente y al personal administrativo de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador.

4. Fines del plan de capacitación.

La finalidad del plan de capacitación es que la Facultad cuente con un personal altamente calificado, con el propósito de contribuir en una de las áreas a ser evaluadas al momento de someterse al proceso de acreditación de la carrera en Doctorado en Cirugía Dental.

5. Objetivos del plan de capacitación

5.1. Objetivo general

Diseñar un Plan de capacitación para la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador que contribuya a la acreditación del Doctorado en Cirugía Dental.

5.2. Objetivos específicos

- ❖ Contribuir a la formación y desarrollo del personal docente y administrativo.
- ❖ Mejorar la calidad del servicio que el Personal Administrativo brinda a los estudiantes de la facultad.
- ❖ Contribuir a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

6. Metodología de Capacitación.

La metodología a utilizarse en el desarrollo del proceso de capacitación, será la *correctiva*, esta tiene como fuente de información principal el desempeño que el empleado realiza normalmente en la empresa, y el propósito principal es identificar las necesidades, que se pueden solventar con la capacitación.

7. Estrategias.

Las estrategias a desarrollar son:

- ❖ Las capacitaciones serán impartidas por personas dinámicas y externas que motiven a los asistentes de la capacitación, serán profesionales especializados con experiencia comprobable.
- ❖ Incentivar a los empleados mediante gratificaciones cuando asistan a las capacitaciones y ser flexible en cuanto al horario programado.
- ❖ Evaluación del proceso de capacitación, se realizara una evaluacion al facilitador y a los participantes de la capacitacion , se dará un seguimiento por parte de las autoridades cuando ellos lo consideren conveniente para medir el impacto, los beneficios y detectar nuevas necesidades .
- ❖ El plan estará dirigido al mejoramiento del desempeño y al cumplimiento de los objetivos.
- ❖ Utilización del método de casos para que los empleados se enfrenten a diferentes situaciones reales.

8. Tipo, modalidad y nivel de capacitación.

8.1. Tipo de capacitación.

El tipo de capacitación a implementar es la capacitación en el trabajo, se considera la más indicada ya que se imparte en los centros de trabajo y su propósito es desarrollar los conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas de los trabajadores para incrementar su desempeño en el puesto de trabajo.

8.2. Modalidad de capacitación.

En relación a la modalidad de la capacitación, la información que se obtuvo por parte del personal nos dice que prefieren el Curso como modalidad para recibir la capacitación.

El curso de capacitación tiende a ser más enfocado, especializándose en las necesidades que tiene la institución, hace una combinación de lo teórico y lo práctico, en un tiempo mínimo de 7 horas. La capacitación se realizará de manera grupal.

8.3. Nivel de capacitación.

El nivel de la capacitación será intermedio, ya que solo se requiere profundizar conocimientos y experiencias. Su objetivo es ampliar los conocimientos y perfeccionar las habilidades, en relación a las exigencias de su especialización y mejor desempeño. Ya que el plan de capacitación será para el personal que ya se encuentra en la facultad tanto administrativos como docentes, se busca ampliar y mejorar los conocimientos que ya se tienen, en el caso de los docentes motivación personal y profesional, técnicas de investigación entre otros, en cuanto al personal administrativos enfatizar el servicio y actitudes que se deben poner en práctica a la hora de atender los problemas o consultas de los estudiantes, así como mejorar puntos débiles en conocimientos técnicos.

9. Contenido del Plan de Capacitación.

9.1. Descripción del plan.

El plan de capacitación estará conformado en su totalidad por ocho módulos, los primeros cinco módulos estarán dirigidos al personal docente (el módulo de motivación lo recibirán las dos áreas) y los últimos tres estarán dirigidos al personal administrativo. Se ha estimado que la duración de cada módulo será de un aproximado de 7 horas.

9.2. Descripción de los módulos del plan de capacitación.

9.2.1. Personal Docente.

MÓDULO I: MOTIVACIÓN.

Perfil del módulo:

En este módulo el personal aprenderá las formas de estimular su estado emocional y mental, con el fin de generar mejores resultados en cada actividad que emprendan.

Objetivo:

Estimular al personal docente y administrativo, de tal forma que se comprometa a su formación y desarrollo de manera continúa.

Contenido del Módulo I:

- ❖ Generalidades de la motivación.
- ❖ La motivación personal.
- ❖ La motivación y desarrollo profesional.
- ❖ La motivación y la conducta.

Temática dirigida al personal docente y administrativo de la Facultad de Odontología.

MÓDULO II: CURRÍCULA.

Perfil del módulo:

En este módulo permitirá que el personal conozca los lineamientos y conceptos básicos del plan curricular de la Universidad de El Salvador.

Objetivo:

Brindar al personal la información necesaria del plan curricular de la UES, con el propósito de que conozcan los objetivos que la universidad pretende alcanzar por medio de este.

Contenido del módulo II:

- ❖ Bases conceptuales.
- ❖ Bases jurídica de las políticas y lineamientos.
- ❖ Conceptos básicos de la planeación curricular.
- ❖ Currículo de la UES.

Temática dirigida al personal docente de la Facultad de Odontología.

MÓDULO III: DIDÁCTICA.

Perfil del módulo:

En este módulo el personal conocerá, las diferentes técnicas y métodos de enseñanza, con el propósito de mejorar el proceso de enseñanza-

Objetivo:

Profundizar los conocimientos del personal docente sobre métodos y técnicas de enseñanza.

Contenido del tercer módulo:

- ❖ Conceptos.
- ❖ Métodos de enseñanza.
- ❖ Técnicas de enseñanza.

Temática dirigida al personal docente de la Facultad de Odontología.

MÓDULO IV: TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.

Perfil del módulo:

El módulo permitirá que el personal profundice sus conocimientos en técnicas de investigación.

Objetivo:

Fortalecer el conocimiento del personal docente sobre técnicas de investigación, con el propósito de que este actualice sus conocimientos día con día.

Contenido del cuarto módulo:

- ❖ Conceptos básicos.
- ❖ Investigación documental.
- ❖ Investigación de campo.
- ❖ Práctica de una investigación documental y de campo.

Temática dirigida al personal docente de la Facultad de Odontología.

MÓDULO V: MODELO EDUCATIVO.

Perfil del módulo:

En este módulo el personal docente conocerá, como está constituido el modelo educativo de la Universidad de El Salvador.

Objetivo: Dar a conocer al personal el modelo educativo de la universidad, con la finalidad de que el empleado se identifique con la institución.

Contenido del quinto módulo:

- ❖ Fundamentos del modelo.
- ❖ Marco filosófico y Componentes del Modelo.
- ❖ Fases del Modelo Educativo.
- ❖ Características del Modelo Educativo.
- ❖ Conceptos básicos de acreditación.
- ❖ ¿Qué es el SICEVAES?

Temática dirigida al personal docente de la Facultad de Odontología.

9.2.2. Personal Administrativo.

MÓDULO VI: TRABAJO EN EQUIPO.

Perfil del módulo:

Este

módulo permitirá al personal mejorar el flujo de trabajo, la comunicación, las relaciones interpersonales y las relaciones entre las unidades administrativas.

Objetivo:

Proporcionar al personal las herramientas que permitan mejorar el ambiente laboral y la comunicación.

El contenido del módulo VI:

- ❖ Características de un equipo de trabajo.
- ❖ El trabajo en equipo.
- ❖ El modelo de preparación del equipo de trabajo eficaz.
- ❖ Beneficios que impactan en la productividad y el clima laboral.

Temática dirigida al personal administrativo de la Facultad de Odontología.

MODULO VII: ATENCION AL CLIENTE.

Perfil del módulo:

El modulo permite que el personal incremente sus conocimientos y desempeñe sus labores con una actitud de servicio.

Objetivo:

Concientizar al personal sobre la importancia de brindar un servicio de calidad a los estudiantes y demás usuarios.

Contenido del módulo VII:

- ❖ Cultura de servicio.
- ❖ Calidad en el servicio.

- ❖ Triangulo del servicio.
- ❖ Etapas de un servicio con calidad.

Temática dirigida al personal administrativo de la Facultad de Odontología.

MODULO VIII: CONOCIMIENTOS TÉCNICOS.

Perfil del módulo:

El modulo permitirá a los empleados aumentar sus conocimientos técnicos aplicados en su puesto de trabajo.

Objetivo: Proporcionar a los empleados los conocimientos técnicos necesarios para optimizar el desempeño en el trabajo.

Contenido del módulo VIII:

- ❖ Herramientas ofimáticas.
- ❖ Tecnologías de la comunicación e información.
- ❖ Redes sociales e internet.
- ❖ Seguridad y riesgos informáticos.
- ❖ Nubes informáticas.

Temática dirigida al personal administrativo de la Facultad de Odontología.

Estos módulos serán desarrollados en ocho sesiones (una sesión por modulo), cada una de ellas se realizara en un lapso de siete horas dentro del cual habrá un receso para el refrigerio de veinte minutos y un receso para el almuerzo de una hora.

Se recomienda a la Facultad de Odontología realizar la capacitación antes de iniciar el ciclo I, ya que los empleados tienen un lapso de dos semanas aproximadamente antes de comiencen las actividades académicas de los estudiantes.

10. Módulos del programa de capacitación.

10.1. Programa de capacitación sobre la Motivación.

MODULO I: MOTIVACIÓN						
HORA	TIEMPO	CONTENIDO	OBJETIVO	METODOLOGÍA	RESPONSABLE	RECURSOS
8:00 AM A 8:30 AM	30´	Presentación e introducción del módulo	Presentación del facilitador con los participantes de la capacitación, introducción de los contenidos del programa y la metodología.	Expositiva	Facilitador	Laptop, retroproyector, pizarra y plumon.
8:30 AM A 10:00 AM	90´	Generalidades de la Motivación: ¿Qué es la motivación? Importancia de la motivación. Proceso de la motivación. La jerarquía de las necesidades de Maslow.	Brindar al participante los conceptos básicos de la motivación.	Expositiva, activa-participativa	Facilitador	Laptop, retroproyector, pizarra y plumon.
10:00 AM A 10:20 AM	20´	RECESO Y REFRIGERIO				
10:20 AM A 12:00 PM	100´	La Motivación Personal: Como automotivarse. Aprender a influir en el medio. No contaminarse por los entornos negativos. Los hábitos de los triunfadores. Manejo de la motivación personal Somos hacedores de nuestros destinos. Como sobreponernos a lo que no podemos cambiar.	Dar a conocer al empleado como puede automotivarse, a pesar de las circunstancias negativas del entorno.	Expositiva, activa-participativa	Facilitador	Laptop, retroproyector, pizarra y plumon.
12:00 PM A 1:00 PM	60´	RECESO Y ALMUERZO				
1:00 PM A 2:00 PM	60´	Motivación y Desarrollo Profesional: Motivación para aprender a manejar las actitudes. Motivación para fortalecer el trabajo en equipo. Motivación para el aumento del desempeño. Motivación para vivir una vida gratificante y exitosa	Desarrollar en los participantes una actitud positiva por medio de la motivación, para el fortalecimiento del trabajo en equipo.	Expositiva, activa-participativa	Facilitador	Laptop, retroproyector, pizarra y plumon.
2:00 PM A 2:40 PM	40´	Motivación y Conducta: El comportamiento es causado. El comportamiento es motivado. El comportamiento está orientado hacia objetivos	Dar a conocer como el comportamiento puede ser orientado por medio de la motivación hacia objetivos propuestos.	Expositiva, activa-participativa	Facilitador	Laptop, retroproyector, pizarra y plumon.
2:40 PM A 3:00 PM	20´	Comentarios y Preguntas la Facilitador	Aclarar las dudas que existan sobre el módulo, para el fortalecimiento del conocimiento adquirido.	Activa-Participativa	Facilitador	Plumones y Pizarra

Fuente: Elaborado por el Equipo de trabajo.

10.2 Programa de capacitación sobre Currícula.

MODULO II: CURRICULA						
HORA	TIEMPO	CONTENIDO	OBJETIVO	METODOLOGÍA	RESPONSABLE	RECURSOS
8:00 AM A 8:15 AM	15´	Introducción del módulo.	Dar a conocer el contenido del programa, y la metodología a utilizar.	Expositiva	Facilitador	Laptop, retroproyector, pizarra y plumon.
8:15 AM A 9:15 AM	60´	Bases Conceptuales: Concepto de Currículo. Tipos de Currículo. El currículo como planificación educativa. El currículo como realidad interactiva.	Dar a conocer a los participantes de la capacitación las generalidades sobre el tema.	Expositiva, activa-participativa	Facilitador	Laptop, retroproyector, pizarra y plumon.
9:15 AM A 10:00 AM	45´	Base Jurídica de las Políticas y Lineamientos curriculares: Ley de educación superior Ley organica de la Universidad de El Salvador Reglamento de la LOUES	Exponer las leyes que rigen los lineamientos curriculares de la UES	Expositiva, activa-participativa	Facilitador	Laptop, retroproyector, pizarra y plumon.
10:00 AM A 10:20 AM	20´	RECESO Y REFRIGERIO				
10:20 AM A 12:00 PM	100´	Conceptos Básicos en la Planeación Curricular: Primer bloque de conceptos. Cobertura, Calidad, Equidad, y Evaluación. Formas de Planeación Curricular. Fundada en las relaciones institucionales. Fundada en el desarrollo individual Fundada en la participación.	Facilitar los conceptos elementales de la planeación curricular.	Expositiva, activa-participativa	Facilitador	Laptop, retroproyector, pizarra y plumon.
12:00 PM A 1:00 PM	60´	RECESO Y ALMUERZO				
1:00 PM A 2:40 PM	100´	Currículo de la UES: Concepto. Políticas Curriculares. Lineamientos Curriculares. Área de diseño y gestion. Área de metodología PEA Área de evaluación del rendimiento estudiantil. Área de integración docencia-investigación Área de integración docencia-proyección social.	Dar a conocer a los participantes el plan curricular de la UES.	Expositiva, activa-participativa	Facilitador	Laptop, retroproyector, pizarra y plumon.
2:40 PM A 3:00 PM	20´	Comentarios y Preguntas la Facilitador	Aclarar dudas de los participantes, en relación a los temas expuestos.	Activa-Participativa	Facilitador	Plumones y Pizarra

Fuente: Elaborado por el Equipo de trabajo.

10.3 Programa de capacitación sobre Didáctica

MODULO III: DIDACTICA						
HORA	TIEMPO	CONTENIDO	OBJETIVO	METODOLOGÍA	RESPONSABLE	RECURSOS
8:00 AM A 8:15 AM	15´	Introducción del módulo.	Introducir a los asistentes y hacer la presentación del modulo como las actividades que se desarrollaran	Expositiva	Facilitador	Laptop, proyector, pizarra y plumon.
8:15 AM A 9:00 AM	45´	Conceptos Basicos: Conceptos de Didáctica Diferencia entre didáctica y pedagogía Método, metodología y técnica Diferencia ente estrategia, técnica y actividades	Dar a conocer la conceptualizacion basica acerca del tema	Expositiva, activa-participativa	Facilitador	Laptop, proyector, pizarra y plumon, folletos.
9:00 AM A 10:00 AM	60´	Metodos de enseñanza: parte teorica Principios didácticos Tipos de metodos Clasificación de metodos de enseñanza	Explicar los diferentes principios didacticos, los tipos de metodos y la clasificacion de los metodos de enseñanza	Expositiva, activa-participativa.	Facilitador	Laptop, proyector, pizarra y plumon, folletos, carteles.
10:00 AM A 10:20 AM	20´	RECESO Y REFRIGERIO				
10:20 AM A 12:00 PM	100´	Metodos de enseñanza: parte practica Practica de los diferentes metodos de enseñanza. Metodos de enseñanza individualizada y socializada. Discusion de los metodos mejor adaptados en la facultad. Retroalimentación.	Permitir que los participantes pongan en practica la parte teorica comprendida.	Expositiva, activa-participativa, practica, dinámica	Facilitador	Laptop, proyector, pizarra, carteles, plumones, material de apoyo.
12:00 PM A 1:00 PM	60´	RECESO Y ALMUERZO				
1:00 PM A 2:45 PM	105´	Tecnicas de enseñanza Concepto. Clasificación de técnicas de enseñanza. Técnicas modernas de enseñanza. Practica de diferentes técnicas de enseñanza. Discusión de los participantes. Retroalimentación.	Explicar las tecnicas de enseñanza mas aplicadas en la actualidad, permitir la practica de estas tecnicas y reforzar los conocimientos	Expositiva, activa-participativa, dinamica, practica, reflexiva	Facilitador	Laptop, proyector, pizarra y plumon.
2:45 PM A 3:00 PM	15´	Comentarios y Preguntas la Facilitador.	Aclarar dudas de los participantes, en relación a los temas expuestos.	Activa-Participativa	Facilitador	Plumones y Pizarra

Fuente: Elaborado por el Equipo de trabajo.

10.4 Programa de capacitación sobre Técnicas de Investigación.

MODULO IV: TECNICAS DE INVESTIGACION						
HORA	TIEMPO	CONTENIDO	OBJETIVO	METODOLOGIA	RESPONSABLE	RECURSOS
8:00 AM A 8:15 AM	15´	Introducción del módulo.	Introducir a los asistentes y hacer la presentación del modulo como las actividades que se desarrollaran	Expositiva	Facilitador	Laptop, proyector, pizara y plumon.
8:15 AM A 9:00 AM	45´	Conceptos Basicos: Conceptos de investigación. Importancia de la investigación en la docencia. Método y Técnica de investigación. Investigación documental e investigación de campo.	Dar a conocer la conceptualizacion basica acerca del tema	Expositiva, activa-participativa	Facilitador	Laptop, proyector, pizarra y plumon, folletos.
9:00 AM A 10:00 AM	60´	Investigacion documental Conceptos e Importancia. Tipos de documentos. Fuentes habituales de documentación. Dificultades e inconvenientes. Procedimiento de trabajo para una investigacion documental.	Dar a conocer a los participantes la importancia y proceso de una investigacion de campo	Expositiva, activa-participativa.	Facilitador	Laptop, proyector, pizarra y plumon, folletos, carteles.
10:00 AM A 10:20 AM	20´	RECESO Y REFRIGERIO				
10:20 AM A 12:00 PM	100´	Investigación de Campo Conceptos e importancia de la investigación de campo. Tipos de investigación de campo. Procedimiento de una investigación de campo. Técnicas e instrumentos de investigación. Investigación en la facultad.	Explicar la importancia, tipos, proceso, herramientas de la investigacion de campo y determinar que se esta haciendo en la facultad para promover la investigacion cientifica	Expositiva, activa-participativa, practica, dinamica	Facilitador	Laptop, proyector, pizarra, carteles, plumones, material de apoyo.
12:00 PM A 1:00 PM	60´	RECESO Y ALMUERZO				
1:00 PM A 2:45 PM	105´	Práctica de una investigacion documental y de campo. Determinar que se va investigar. Que beneficio tiene para la facultad. Poner en practica las diferentes técnicas, instrumentos y herramientas para realizar una investigación Brindar a todo el grupo las conclusiones de su investigación Conclusión de parte del facilitador acerca de la sesión	Permitir a los participantes realizar una investigacion documental y de campo poniendo en practica todo los conocimientos adquiridos	Expositiva, activa-participativa, dinamica, practica, reflexiva	Facilitador	Laptop, proyector, pizarra y plumon.
2:45 PM A 3:00 PM	15´	Comentarios y Preguntas la Facilitador	Aclarar dudas de los participantes, en relación a los temas expuestos.	Activa-Participativa	Facilitador	Plumones y Pizarra

Fuente: Elaborado por el Equipo de trabajo.

10.5 Programa de Capacitación sobre Modelo Educativo.

MODULO V: MODELO EDUCATIVO						
HORA	TIEMPO	CONTENIDO	OBJETIVO	METODOLOGÍA	RESPONSABLE	RECURSOS
8:00 AM A 8:15 AM	15´	Introducción del módulo.	Exponer el contenido del programa, y la metodología a utilizar.	Expositiva	Facilitador	Laptop, retroproyector, pizarra y plumon.
8:15 AM A 9:15 AM	60´	Fundamentos del Modelo: Fundamentación Conceptual. Fundamentación Antropológica. Fundamentación Epistemológica. Fundamentación Pedagógica.	Dar a conocer las bases del modelo educativo de la Universidad de El Salvador.	Expositiva, activa-participativa	Facilitador	Laptop, retroproyector, pizarra y plumon.
9:15 AM A 10:00 AM	45´	Marco Filosófico y componentes del modelo: Misión y visión. Principios y Valores. Componentes del Modelo - Docencia. - Proyección Social. - Investigación.	Profundizar los conocimientos, sobre la misión, visión y valores de la Universidad.	Expositiva, activa-participativa	Facilitador	Laptop, retroproyector, pizarra y plumon.
10:00 AM A 10:20 AM	20´	RECESO Y REFRIGERIO				
10:20 AM A 11:00 AM	40´	Fases del Modelo Educativo: Fase de Formación Institucional. Fase de Formación Profesional. Fase de Integración y Vinculación.	Dar a conocer las etapas del modelo.	Expositiva, activa-participativa	Facilitador	Laptop, retroproyector, pizarra y plumon.
11:00 AM A 12:00 PM	60´	Características del Modelo: - Formación integral del estudiante. - Conjunto de actividades académicas centradas en el aprendizaje y en el estudiante. - Planes de estudio innovadores, pertinentes y de calidad - Flexibilidad en lo planes de estudio. - Modelo semipresencial. - Vinculación con la investigación. - Internalización. - Evaluación y Acreditación.	Estudiar las particularidades del modelo.	Expositiva, activa-participativa	Facilitador	Laptop, retroproyector, pizarra y plumon.
12:00 PM A 1:00 PM	60´	RECESO Y ALMUERZO				
1:00 PM A 2:00 PM	60´	Conceptos básicos de acreditación: Qué es acreditación. Organizaciones Involucradas. Proceso de acreditación. Proceso de autoevaluación de carreras y/o programas.	Dar a conocer a los participantes que es la acreditación.	Expositiva, activa-participativa	Facilitador	Laptop, retroproyector, pizarra y plumon.
2:00 PM A 2:40 PM	40´	¿Que es el SICEVAES? Creación de SICEVAES. Formación y estructura. Financiamiento del sistema.	Proporcionar información sobre el Sistema Centroamericano de Evaluación y Armonización de la Educación Superior.	Expositiva, activa-participativa	Facilitador	Laptop, retroproyector, pizarra y plumon.
2:40 PM A 3:00 PM	20´	Comentarios y Preguntas al Facilitador	Conocer las dudas que tengan los participantes sobre los temas expuestos en el módulo.	Activa-Participativa	Facilitador	Plumones y Pizarra

Fuente: Elaborado por el Equipo de trabajo.

10.6 Programa de Capacitación sobre Trabajo en Equipo.

MODULO VI: TRABAJO EN EQUIPO						
HORA	TIEMPO	CONTENIDO	OBJETIVO	METODOLOGÍA	RESPONSABLE	RECURSOS
8:00 AM A 8:30 AM	30´	Presentación e introducción	Presentación del facilitador con los participantes, objetivos y contenidos del programa.	Expositiva	Facilitador	Laptop, retroproyector, pizarra y plumon.
8:30 AM A 10:00 AM	90´	Características de un equipo de trabajo: Objetivo común Interdependencia Trabajo conjunto Sistemas comunes Apoyo mutuo Reuniones Autogestión Coordinación	Mostrar a los participantes las diferentes características que deben poseer como equipo de trabajo para el logro de los objetivos.	Expositiva, activa-participativa	Facilitador	Laptop, retroproyector, pizarra y plumon.
10:00 AM A 10:20 AM	20´	RECESO Y REFRIGERIO				
10:20 AM A 12:00 PM	100´	El trabajo en equipo: Estructuración de los equipos Aspectos organizativos Aspectos funcionales	Dar a conocer aspectos importantes que forman parte de el trabajo en equipo.	Expositiva, activa-participativa	Facilitador	Laptop, retroproyector, pizarra y plumon.
12:00 PM A 1:00 PM	60´	RECESO Y ALMUERZO				
1:00 PM A 1:50 PM	50´	El modelo de preparación del equipo de trabajo eficaz: El enfoque La dirección La comprensión La responsabilidad por los resultados	Mostrar la importancia de poner en práctica los componentes del modelo de preparación del equipo de trabajo eficaz.	Expositiva, activa-participativa	Facilitador	Laptop, retroproyector, pizarra y plumon.
1:50 PM A 2:40 PM	40´	Beneficios que impactan en la productividad y el clima laboral: Conocer con rapidez los objetivos , practicas y Procedimientos Entorno motivador Reconocimiento individual Mejora la calidad en el trabajo	Dar a conocer como el comportamiento puede ser orientado por medio de la motivación hacia objetivos propuestos.	Expositiva, activa-participativa	Facilitador	Laptop, retroproyector, pizarra y plumon.
2:40 PM A 3:00 PM	20´	Comentarios y Preguntas la Facilitador	Aclara las dudas sobre el tema	Activa-Participativa	Facilitador	Plumones y Pizarra

Fuente: Elaborado por el Equipo de trabajo.

10.7 Programa de Capacitación sobre Atención al Cliente.

MODULO VII: ATENCIÓN AL CLIENTE						
HORA	TIEMPO	CONTENIDO	OBJETIVO	METODOLOGÍA	RESPONSABLE	RECURSOS
8:00 AM A 08:30 AM	30´	Introducción del módulo.	Presentación del facilitador con los participantes , objetivos y contenido del programa.	Expositiva	Facilitador	Laptop, proyector, pizarra y plumon.
8:30 AM A 10:00 AM	90´	Cultura de servicio: Satisfacción del usuario Compromiso de la Institución Liderazgo Organización Motivación	Dar a conocer la conceptualización básica acerca del tema	Expositiva, activa-participativa	Facilitador	Laptop, proyector, pizarra y plumon, folletos.
10:00 AM A 10:20 AM	RECESO Y REFRIGERIO					
10:20 AM A 12:00 PM	100´	Calida en el servicio: Importancia de la calidad Principios para dar calidad en el servicio. Estrategias para un servicio de calidad.	Que los participantes conozcan la importancia, la aplicación de las estrategias y principios de un servicio con calidad.	Expositiva, activa-participativa.	Facilitador	Laptop, proyector, pizarra y plumon, folletos, carteles.
12:00 PM A 01:00 PM	60´	RECESO Y ALMUERZO				
1:00 PM A 1:50 PM	50´	Triangulo se servicio: Estrategia de servicio Personal Sistemas	Formar y motivar a los empelados que tiene contacto directo con el personal de apoyo y los usuarios en pro de brindar resultados satisfactorios para estos.	Expositiva, activa-participativa,	Facilitador	Laptop, proyector, pizarra, carteles, plumones, material de apoyo.
1:50 PM A 2:40 PM	50´	Etapas de un servicio con calidad: Contacto humano Identificación de necesidades Solucion de problemas seguimiento	Dar a conocer las diferentes etapas de un servicio con calidad y la forma en que se pueden poner en practica.	Expositiva, activa-participativa	Facilitador	Laptop, proyector, pizarra y plumon.
2:40 PM A 3:00 PM	20´	Comentarios y preguntas al facilitador	Aclarar dudas de los participantes, en relación a los temas expuestos.	Activa-Participativa	Facilitador	Plumones y Pizarra

Fuente: Elaborado por el Equipo de trabajo.

10.8 Programa de Capacitación sobre Conocimientos Técnicos.

MODULO VIII: CONOCIMIENTOS TECNICOS						
HORA	TIEMPO	CONTENIDO	OBJETIVO	METODOLOGÍA	RESPONSABLE	RECURSOS
8:00 AM A 8:30 AM	15'	Introducción del módulo.	Presentación del facilitador con los participantes, objetivos y contenido del programa.	Expositiva	Facilitador	Laptop, retroproyector, pizarra y plumon.
8:30 AM A 9:30 AM	60'	Herramientas Ofimáticas: Uso Características Importancia Funciones Word avanzado Optimizar procesos de Excel Optimizar tareas con uso de Access Gestión de proyectos con Ms. Project	Proporcionar a los participantes los conocimientos y las técnicas necesarias para dominar los programas más utilizados en el área laboral.	Expositiva, activa-participativa	Facilitador	Laptop, retroproyector, pizarra y plumon.
9:30 AM A 10:00 AM	45'	Tecnologías de Información y Comunicación: Uso Importancia Su uso en las Instituciones Beneficios.	Fomentar el uso de medios y nuevas tecnologías de información y comunicación para la mejora de las actividades laborales de los participantes	Expositiva, activa-participativa	Facilitador	Laptop, retroproyector, pizarra y plumon.
10:00 AM A 10:30 AM	20'	RECESO Y REFRIGERIO				
10:20 AM A 12:00 PM	100'	Redes Sociales e Internet: Importancia Beneficios. Características Aprovechar los recursos Web en el ámbito laboral Aprovechar las redes sociales en el ámbito laboral Manejo de Internet Características actuales de los navegadores de internet.	Profundizar los conocimientos que los participantes tienen en dicha área.	Expositiva, activa-participativa	Facilitador	Laptop, retroproyector, pizarra y plumon.
12:00 PM A 1:00 PM	60'	RECESO Y ALMUERZO				
1:00 PM A 1:40 PM	100'	Seguridad y Riesgos Informáticos: Riesgos Informáticos Importancia Factores de Riesgo Protección de datos Medidas de protección	Mostrar a los participantes la importancia de la seguridad y riesgos informáticos.	Expositiva, activa-participativa	Facilitador	Laptop, retroproyector, pizarra y plumon.
1:40 PM A 2:20 PM	20'	Nubes Informáticas Importancia Uso Tipos de nubes informáticas Características Beneficios.	Dar a conocer la importancia y el uso de las nubes informáticas y el beneficio que estas les dan a el área de trabajo en que se desempeñan los participantes.	Activa-Participativa	Facilitador	Plumones y Pizarra
2:20 PM A 3:00 PM	40'	Cierre				

Fuente: Elaborado por el Equipo de trabajo.

11. Perfil del Capacitador.

El encargado o designados para llevar a cabo el plan de capacitación deben ser personas que cumplan con un perfil previamente establecido que permitan alcanzar los objetivos, se deben tomar en cuenta aspectos como las temáticas, tiempo y recursos con los que se cuentan.

11.1. Requisitos.

EDAD	25-45 Años.
GENERO	Femenino o Masculino.
EDUCACIÓN FORMAL NECESARIA	Profesional graduado de la carrera Licenciatura en Administración de Empresas y carreras afines.
EXPERIENCIA LABORAL	Un mínimo de dos años de experiencia comprobables dirigiendo programas de capacitación o brindando asesorías en temas de administración de personal.
CONOCIMIENTOS NECESARIOS	Conocimientos en pedagogía, didáctica, calidad académica, calidad en el servicio, manejo de equipo tecnológico.
HABILIDADES	Capacidad de expresión oral, excelentes relaciones interpersonales, manejo de conflictos
CARACTERÍSTICAS ACTITUDINALES	Ser una persona dinámica, extrovertida, responsable, demostrar empatía, respetuoso, ser paciente, ordenado, ética profesional.

11.2. Funciones.

El encargado de capacitación debe cumplir con ciertas funciones tales como:

- ❖ Motivar a los asistentes a la capacitación para que se involucren en todas las actividades.
- ❖ Guiar cada una de las etapas de las capacitaciones llevando un reporte del avance.
- ❖ Diseñar y elaborar el material necesario para utilizarse en el desarrollo de las jornadas de trabajo.
- ❖ Coordinar reuniones con las autoridades de la facultad para evaluar y dar seguimiento al desarrollo de las capacitaciones.
- ❖ Entregar informes a las autoridades del desarrollo del plan de capacitación.
- ❖ Impartir y desarrollar las diferentes temáticas al personal.

11.3. Métodos y Técnicas de enseñanza.

El capacitador al ser el encargado de desarrollar las diferentes temáticas, debe planificar, organizar, dirigir y controlar las diferentes técnicas y métodos de enseñanza que permitan la mejor comprensión y estimulación del personal asistente a la capacitación.

En relación a las técnicas, se recomiendan las siguientes:

- ❖ Exposiciones Interactivas:

Expone el tema a los asistentes de la capacitación y permite la participación de ellos en cualquier momento para consultas o dudas.

- ❖ Estudio de casos:

Partir de experiencias pasadas y reales permitiendo a los asistentes el análisis y búsqueda de solución al problema.

- ❖ Estudio en grupo:

Análisis de diferentes situaciones y promoción del trabajo en equipos.

❖ Debate:

Discutir una temática permitiendo escuchar el punto de vista de cada uno de los participantes y promover búsqueda de solución en grupo tratando de ponerse de acuerdo entre todos.

❖ Experiencias compartidas:

Permitir a los asistentes compartir sus experiencias con respecto un tema en particular tomando puntos en común para la búsqueda de soluciones.

12. Proveedores de formación profesional.

A continuación se realizará una propuesta sobre instituciones capacitadoras que pueden dar cumplimiento del plan de capacitación propuesto:

❖ CENTRO DE FORMACIÓN PARA LA SUPERACIÓN INTEGRAL, S.A DE C.V
(CENFOSI, S.A DE C.V).

Contacto: Licda. Norma Bonilla.

Teléfono: 2286-9192

Correo: cenfosi_sa@yahoo.com

❖ FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL, S.A DE C.V

Contacto: Licdo. Jorge Ernesto Vernier.

Teléfono: 2124-3834

Correo: jvernier.foremp@gmail.com

❖ FUNDACIÓN EMPRESARIAL PARA EL DESARROLLO EDUCATIVO (FEPADE).

Contacto: Licdo. José Eduardo Escobar

Teléfono: 2212-1660

Correo: jescobar@fepade.org.sv

❖ STRATEGA, S.A DE C.V

Contacto: Licda. Ana María Chahin

Contacto: 2264-9230/ 2264-9231

13. Recursos.

Para lograr la implementación del plan de capacitación se requiere la utilización de recursos tales como:

❖ Humanos.

El recurso humano incluye la participación de los facilitadores, y personal de apoyo como coordinadores y personal de servicio.

❖ Financiero.

El aporte financiero, procederá de la misma Facultad de Odontología o de la Universidad, para lo cual se estableció un presupuesto de costos necesarios para su ejecución. (Ver cuadro N° 5).

❖ Materiales.

Los recursos materiales a utilizar son: mesas, sillas, pizarrón, retroproyector, marcadores y material didáctico a repartir a los participantes.

❖ Infraestructura.

El recurso de infraestructura, incluye un local en el cual se brindara la capacitación a los participantes. No se tendrá costo de infraestructura, ya que la Facultad de Odontología cuenta con un local para capacitaciones con una capacidad de 150 personas.

14. Presupuesto de Gastos del Plan de Capacitación.

A continuación se muestra un detalle de los costos que se deben considerar al momento

CUADRO N° 1 COSTO POR HORA CLASE IMPARTIDA

MÓDULO	TOTAL HORAS CLASE	COSTO POR HORA CLASE	COSTO TOTAL
I	7	\$ 40,00	\$ 280,00
II	7	\$ 40,00	\$ 280,00
III	7	\$ 40,00	\$ 280,00
IV	7	\$ 40,00	\$ 280,00
V	7	\$ 40,00	\$ 280,00
VI	7	\$ 40,00	\$ 280,00
VII	7	\$ 40,00	\$ 280,00
VIII	7	\$ 40,00	\$ 280,00
TOTAL			\$ 2.240,00

de ejecutar el plan de capacitación:

El cuadro N°1, muestra un costo estimado por hora clase del capacitador externo, cada módulo tendrá una duración de 7 horas en total. Para realizar dicha estimación se solicitó información a una institución capacitadora, de San Salvador.

CUADRO N° 2 COSTO DEL REFRIGERIO

MÓDULO	N° DE PARTICIPANTES	N° DE SESIONES	COSTO DEL REFRIGERIO	COSTO TOTAL DEL REFRIGERIO
I	144	1	\$ 1,00	\$ 144,00
II	78	1	\$ 1,00	\$ 78,00
III	78	1	\$ 1,00	\$ 78,00
IV	78	1	\$ 1,00	\$ 78,00
V	78	1	\$ 1,00	\$ 78,00
VI	68	1	\$ 1,00	\$ 68,00
VII	68	1	\$ 1,00	\$ 68,00
VIII	68	1	\$ 1,00	\$ 68,00
TOTAL				\$ 660,00

En el cuadro N° 2, detalla el costo del refrigerio que se impartirá en cada módulo de

capacitación, el costo se estimó en \$1 por persona, el número de participantes se obtuvo del total de docentes y administrativos de la Facultad de Odontología más dos personas adicionales que serán el facilitador y el encargado de la capacitación.

CUADRO N° 3 COSTO DEL ALMUERZO

MÓDULO	N° DE PARTICIPANTES	N° DE SESIONES	COSTO DEL ALMUERZO	COSTO TOTAL DEL ALMUERZO
I	144	1	\$ 3,00	\$ 432,00
II	78	1	\$ 3,00	\$ 234,00
III	78	1	\$ 3,00	\$ 234,00
IV	78	1	\$ 3,00	\$ 234,00
V	78	1	\$ 3,00	\$ 234,00
VI	68	1	\$ 3,00	\$ 204,00
VII	68	1	\$ 3,00	\$ 204,00
VIII	68	1	\$ 3,00	\$ 204,00
TOTAL				\$ 1.980,00

El cuadro N° 3, contiene una estimación del costo del almuerzo que se entregara a cada participante, al facilitador y encargado de la capacitación, para la obtención de dicha información se realizó una cotización al negocio “Banquetes Rosy”, ubicado en la colonia la Rábida en Residencias la Campiña, Municipio de San Salvador.

CUADRO N° 4 COSTO DE MATERIALES

MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO	MATERIAL REQUERIDO POR MÓDULO								COSTO POR MODULO								COSTO TOTAL DEL MODULO
			I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
PAPELERIA																			
Libreta rayada Notepad	142	\$ 0,60	*	*	*	*	*	*	*	*	\$ 85,20	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 85,20
Resma de papel bond	3	\$ 3,50	*	*	*	*	*	*	*	*	\$ 10,50	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 10,50
Material de apoyo	150	\$ 0,60	*	*	*	*	*	*	*	*	\$ 90,00	\$ 90,00	\$ 90,00	\$ 90,00	\$ 90,00	\$ 90,00	\$ 90,00	\$ 90,00	\$ 720,00
LAPICEROS																			
Caja bolígrafos	12	\$ 2,20	*	*	*	*	*	*	*	*	\$ 26,40	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 26,40
Marcadores para pizarra	3	\$ 0,70	*	*	*	*	*	*	*	*	\$ 2,10	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 2,10
COMPLEMENTOS																			
Caja de grapas	1	\$ 1,25	*	*	*	*	*	*	*	*	\$ 1,25	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1,25
TOTAL											\$ 215,45	\$ 90,00	\$ 90,00	\$ 90,00	\$ 90,00	\$ 90,00	\$ 90,00	\$ 90,00	\$ 845,45

En el cuadro N° 4, se presenta el detalle de los costos de la papelería, a cada participante se le entregara una libreta rayada de tipo Notepad, un lapicero, y el material de apoyo para recibir la capacitación el cual comprende una serie de folletos relacionados con los temas a desarrollar en cada modulo que sera elaborado por el facilitador. Para la reproducción de dicho material se realizara una compra de 3 resmas de papel bond, una caja de grapas necesarias para armar cada juego, se realizara la compra de tres marcadores para pizarra que serán necesarios para que el facilitador pueda desarrollar la exposición. Se hará una sola compra en el módulo I, solamente el costo del material de apoyo se realizara en cada módulo.

Para determinar los precios de cada artículo se realizó una cotización en la librería IBERICA, ubicación Calle a San Antonio Abad No. 1824, San Salvador, El Salvador, C.A.

CUADRO N° 5 COSTOS TOTALES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

MÓDULO	N° DE PARTICIPANTES	N° DE SESIONES	COSTO DEL FACILITADOR EXTERNO	COSTO DEL REFRIGERIO	COSTO DEL ALMUERZO	COSTO MATERIAL DIDACTICO	TOTAL	IMPREVISTOS 6%	COSTO TOTAL DEL MÓDULO
I	144	1	\$ 280,00	\$ 144,00	\$ 432,00	\$ 215,45	\$ 639,45	\$ 38,37	\$ 677,82
II	78	1	\$ 280,00	\$ 78,00	\$ 234,00	\$ 90,00	\$ 448,00	\$ 26,88	\$ 474,88
III	78	1	\$ 280,00	\$ 78,00	\$ 234,00	\$ 90,00	\$ 448,00	\$ 26,88	\$ 474,88
IV	78	1	\$ 280,00	\$ 78,00	\$ 234,00	\$ 90,00	\$ 448,00	\$ 26,88	\$ 474,88
V	78	1	\$ 280,00	\$ 78,00	\$ 234,00	\$ 90,00	\$ 448,00	\$ 26,88	\$ 474,88
VI	68	1	\$ 280,00	\$ 68,00	\$ 204,00	\$ 90,00	\$ 438,00	\$ 26,28	\$ 464,28
VII	68	1	\$ 280,00	\$ 68,00	\$ 204,00	\$ 90,00	\$ 438,00	\$ 26,28	\$ 464,28
VIII	68	1	\$ 280,00	\$ 68,00	\$ 204,00	\$ 90,00	\$ 438,00	\$ 26,28	\$ 464,28
TOTAL			\$ 2.240,00	\$ 660,00	\$ 1.980,00	\$ 845,45	\$ 3.745,45	\$ 224,73	\$ 3.970,18

El cuadro N° 5 contiene el costo total del plan de capacitación, que resultó ser de \$3,970.18 Este valor ayudara a las autoridades de Facultad de Odontología a conocer el costo al que se debe incurrir si se desea implementar el plan y evaluar si sus fuentes de financiamiento permitirán el cumplimiento del mismo.

16. Evaluación y Seguimiento.

Evaluación.

La evaluación es una parte muy importante en el desarrollo del plan de capacitación, ya que permite conocer si los módulos impartidos se han realizado de forma adecuada, y medir el nivel de aprendizaje adquirido por los participantes.

La evaluación al facilitador permitirá conocer la opinión de los participantes sobre los temas que fueron desarrollados en los diferentes módulos, la manera en que el facilitador se desempeñó al momento de impartir el curso y el uso de los recursos. (Ver Anexo N° 8)

Al realizar la evaluación a los participantes, se tomarán en cuenta diferentes criterios establecidos por el facilitador, con su respectiva ponderación y de esta manera será evaluado su desempeño, de igual forma se realizará una evaluación al desempeño de los participantes por parte de los jefes de cada unidad administrativa, se recomienda que dicha evaluación se realice un mes después de haber recibido la capacitación, (Ver Anexo N° 9). Esto permitirá conocer en qué medida se ha logrado cumplir, los objetivos establecidos para satisfacer las necesidades que fueron determinadas en el planeamiento.

Seguimiento.

Luego de finalizada la capacitación es importante y necesario realizar un seguimiento del plan y de los participantes por medio del desarrollo de un control interno por parte de las autoridades de la facultad a los capacitados y los facilitadores con el objetivo de medir su rendimiento, para garantizar el efecto multiplicador de la capacitación, obtener información para posibles ajustes y verificar el cumplimiento de objetivos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

LIBROS.

- ❖ **Blake, Oscar Juan**, La Capacitación: un recurso dinamizador de las empresas, Editorial Macchi, Capacitación, 5° edición.
- ❖ **Chiavenato Idalberto**, Administración de Recursos Humanos, editorial Mac Grew Hill
Dessler Gary, Administración de Personal, 1° Edición, Pearson Edición, Editores Díaz de Santos.
- ❖ **Consejo Superior Universitario Centroamericano**, Guía de Evaluación de la Educación Superior, Imprenta Universitaria.
- ❖ **Hartzler, Meg**, Teoría y Aplicaciones del Trabajo en Equipo, Oxford University Press, México, D.F.
- ❖ **Ivancevich, John M.** Comportamiento Organizacional, Editorial McGraw Hill, México, D.F.

DOCUMENTOS

- ❖ Abeli, Hans, 12 Formas básicas de enseñar (una didáctica basada en la psicología), Madrid, 2005.
- ❖ Boshell Villamarín, María Gaby, Estrategias y Técnicas Didácticas en la docencia universitaria.

TRABAJO DE GRADUACIÓN.

- ❖ Diseño de un programa de capacitación integral para el personal administrativo de la Ciudadela Don Bosco en la Ciudad de Soyapango, Facultad de Ciencias Económicas, Elsa Arely Ortiz, Claudia Patricia Herrera.
- ❖ Diseño de un plan de capacitación con el enfoque de calidad en servicio, Facultad de Ciencias Económicas, Sonia Claribel Amaya, UES, 2001.
- ❖ Diseño de un programa de capacitación y desarrollo para el personal administrativo, facultad de ciencias económicas, Glenda Idalia Guevara Día, San Miguel, UES, 2001.

OTROS.

- ❖ Gestión de la capacitación en las organizaciones, documento de internet.
<http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/capacitacion.pdf>
- ❖ Implementación del proceso capacitador, documento de internet.
http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/La_funcion_de_la_capacitacion.pdf
- ❖ <http://es.slideshare.net/adalbertomartinez/mtodos-y-tnicas-de-enseanza-20561298>
- ❖ <http://normaeducacionambiental.blogspot.com/2010/11/ejecucion-evaluacion-y-seguimiento-de.html>
- ❖ <http://psicologiayempresa.com/las-aptitudes-capacidades-e-intereses.html>
- ❖ http://www.csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=172:resolucion-de-problemas&catid=55:competencias

ANEXOS

ANEXO 1.

PLAN DE ESTUDIOS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR (FOUES)



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
CARRERA: DOCTORADO EN CIRUGÍA DENTAL
PLAN DE ESTUDIOS 2003

PRIMER AÑO		SEGUNDO AÑO		TERCER AÑO		CUARTO AÑO		QUINTO AÑO		SEXTO AÑO	
Ciclo I	Ciclo II	Ciclo I	Ciclo II	Ciclo I	Ciclo II	Ciclo I	Ciclo II	Ciclo I	Ciclo II	Ciclo I	Ciclo II
1 4 INTE117 INTRODUCCION A LA ESTOMATOLOGIA I B	5 4 INTE217 INTRODUCCION A LA ESTOMATOLOGIA II 1,2,3,4	9 4 INTE317 INTRODUCCION A LA ESTOMATOLOGIA III 5,6,7,8	13 8 INTE417 INTRODUCCION A LA ESTOMATOLOGIA IV 9,10,11,12	17 8 INTE517 INTRODUCCION A LA ESTOMATOLOGIA V 13,14,15,16	21 8 INTE617 INTRODUCCION A LA ESTOMATOLOGIA VI 17,18,19,20	25 6 INTE717 INTRODUCCION A LA ESTOMATOLOGIA VII 21,22,23,24	29 4 INTE817 INTRODUCCION A LA ESTOMATOLOGIA VIII 25,26,27,28	33 14 INTE917 INTRODUCCION A LA ESTOMATOLOGIA IX 29,30,31,32	37 14 INTE107 INTRODUCCION A LA ESTOMATOLOGIA X 33,34,35,36	41 3 INTE1107 INTRODUCCION A LA ESTOMATOLOGIA XI 37,38,39,40	45 10 PDP117 PRACTICA DE OPINADA PROFUNDAZADA 41,42,43,44
2 6 MORF117 MORFOFUNCION I B	6 8 MORF217 MORFOFUNCION II 1,2,3,4	10 7 MORF317 MORFOFUNCION III 5,6,7,8	14 5 MORF417 MORFOFUNCION IV 9,10,11,12	18 4 MORF517 MORFOFUNCION V 13,14,15,16	22 4 MORF617 MORFOFUNCION VI 17,18,19,20	26 5 MORF717 MORFOFUNCION VII 21,22,23,24	30 4 MORF817 MORFOFUNCION VIII 25,26,27,28	34 3 MORF917 MORFOFUNCION IX 29,30,31,32	38 1 MORF107 MORFOFUNCION X 33,34,35,36	42 3 MORF1107 MORFOFUNCION XI 37,38,39,40	
3 6 TRAT117 TRATAMIENTOS I B	7 5 TRAT217 TRATAMIENTOS II 1,2,3,4	11 5 TRAT317 TRATAMIENTOS III 5,6,7,8	15 8 TRAT417 TRATAMIENTOS IV 9,10,11,12	19 6 TRAT517 TRATAMIENTOS V 13,14,15,16	23 10 TRAT617 TRATAMIENTOS VI 17,18,19,20	27 9 TRAT717 TRATAMIENTOS VII 21,22,23,24	31 10 TRAT817 TRATAMIENTOS VIII 25,26,27,28	35 6 TRAT917 TRATAMIENTOS IX 29,30,31,32	39 6 TRAT107 TRATAMIENTOS X 33,34,35,36	43 7 TRAT1107 TRATAMIENTOS XI 37,38,39,40	
4 4 PATO117 PATOLOGIA I B	8 4 PATO217 PATOLOGIA II 1,2,3,4	12 5 PATO317 PATOLOGIA III 5,6,7,8	16 4 PATO417 PATOLOGIA IV 9,10,11,12	20 4 PATO517 PATOLOGIA V 13,14,15,16	24 5 PATO617 PATOLOGIA VI 17,18,19,20	28 6 PATO717 PATOLOGIA VII 21,22,23,24	32 6 PATO817 PATOLOGIA VIII 25,26,27,28	36 5 PATO917 PATOLOGIA IX 29,30,31,32	40 4 PATO107 PATOLOGIA X 33,34,35,36	44 1 PATO1107 PATOLOGIA XI 37,38,39,40	

256

NC	UV	NC = número correlativo UV = unidades valorativas NA = nombre de asignatura p = prerequisite C = código B = bachillerato
C		
NA		
C		
P		

TOTAL DE MATERIAS: 45
 TOTAL DE UNIDADES VALORATIVAS DEL PLAN: 263
 ACUERDO DE CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO: ACUERDO No. 138-99-2003 (V-9.2)
 DE FECHA 24 DE ABRIL DE 2004.

ANEXO 2.

TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA REALIZADA A LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR PARA EVALUAR AL PERSONAL ADMINISTRATIVO.

Pregunta Nº 1

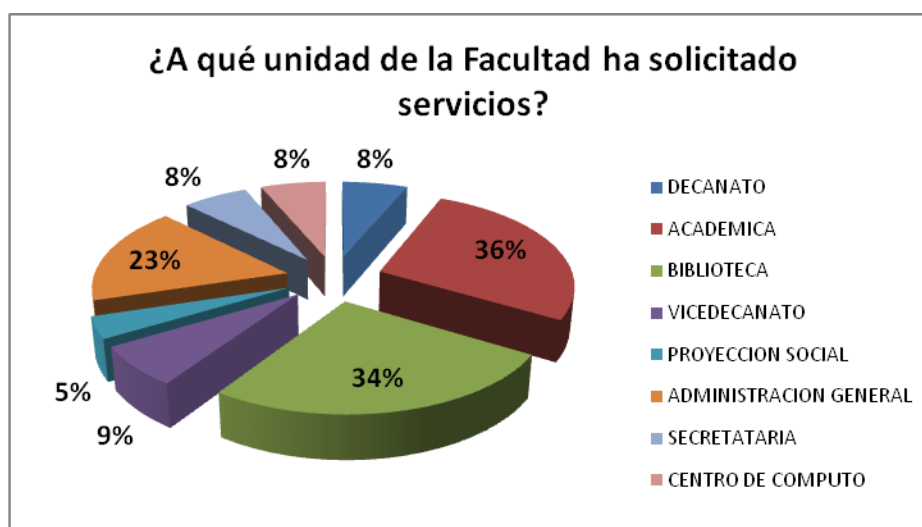
¿A qué unidad de la Facultad ha solicitado servicios?

Objetivo:

Determinar cuáles son las unidades académicas que los estudiantes consultan con mayor frecuencia.

Cuadro Nº 1

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
DECANATO	10	8.47%
ACADEMICA	43	36.44%
BIBLIOTECA	41	34.75%
VICEDECANATO	11	9.32%
PROYECCION SOCIAL	6	5.08%
ADMINISTRACION GENERAL	27	22.88%
SECRETARIA	10	8.47%
CENTRO DE COMPUTO	10	8.47%



Análisis: Menos de 3/4 de los estudiantes ha solicitado servicio en la Unidad Académica y la biblioteca, seguidamente más de 1/4 del total de alumnos han consultado la Administración General, estas indica que son las unidades más visitadas por los estudiantes de la Facultad, las cuales son las que más atención deben recibir de parte de las autoridades.

Pregunta Nº 2

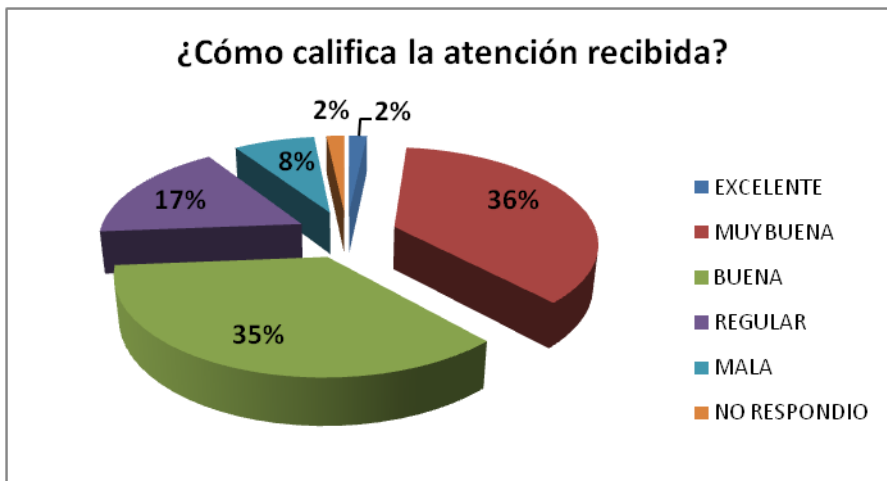
¿Cómo califica la atención recibida?

Objetivo:

Conocer la percepción del estudiante en cuanto a calidad del servicio brindada en las diferentes unidades académicas.

Cuadro Nº 2

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
EXCELENTE	2	1.69%
MUY BUENA	43	36.44%
BUENA	42	35.59%
REGULAR	20	16.95%
MALA	9	7.63%
NO RESPONDIO	2	1.69%
TOTAL	118	100.00%



Análisis:Según los resultados obtenidos más de 2/3 de los encuestados respondieron que había sido muy buena o buena la atención que les brindaron, mientras que casi 1/3 respondió que había sido regular o mala, esto indica que cierta parte de la población todavía tiene una impresión negativa del servicio que brindan los empleados administrativos.

Pregunta Nº 3

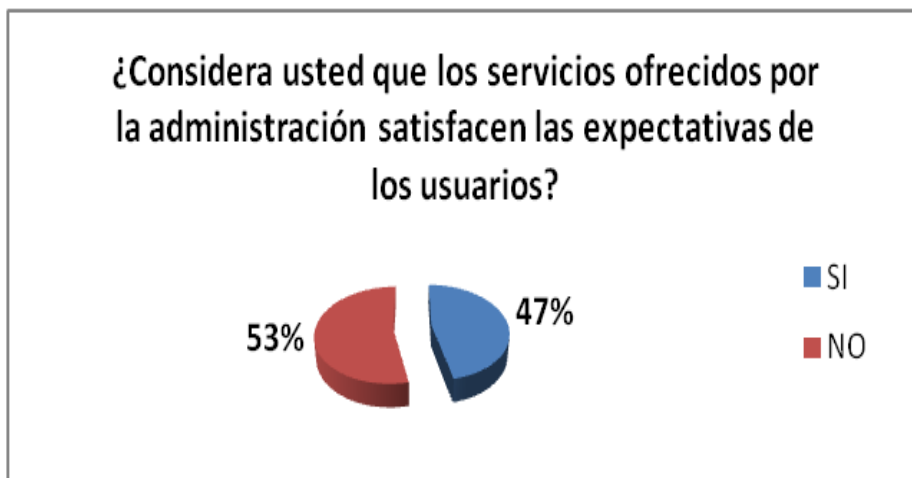
¿Considera usted que los servicios ofrecidos por la administración satisfacen las expectativas de los usuarios?

Objetivo:

Identificar el grado de satisfacción de los estudiantes sobre los servicios que ofrece la administración.

Tabla N° 3

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	55	46.61%
NO	63	53.39%
TOTAL	118	100.00%



Análisis:

Según los resultados obtenidos más de la mitad de estudiantes respondió que los servicios no satisfacen las necesidades, y menos de la mitad contestó que estos servicios si satisfacen las expectativas, esto indica que las opiniones son muy divididas sin embargo es mayor la tendencia positiva de satisfacción.

Pregunta N° 4

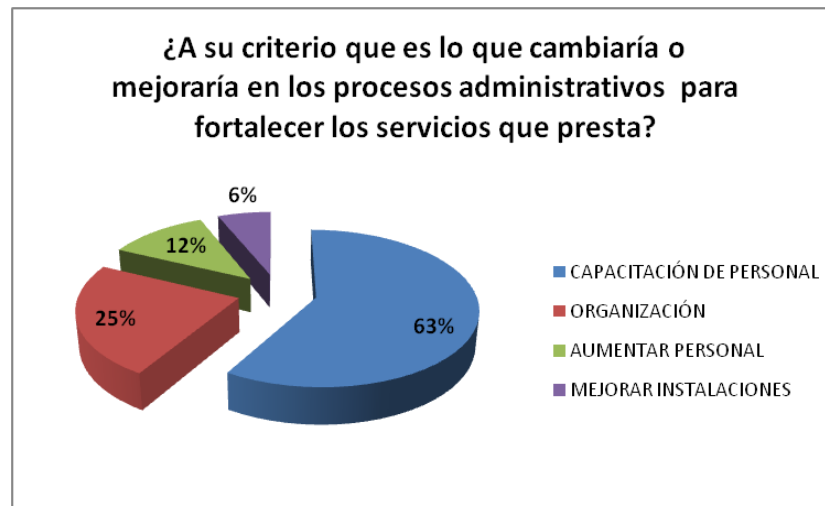
¿A su criterio que es lo que cambiaría o mejoraría en los procesos administrativos para fortalecer los servicios que presta?

Objetivo:

Indagar las sugerencias que los estudiantes tienen para la mejora de los servicios administrativos ofrecidos dentro de la Facultad.

Tabla N° 4

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
CAPACITACIÓN DE PERSONAL	75	63.56%
ORGANIZACIÓN	30	25.42%
AUMENTAR PERSONAL	15	12.71%
MEJORAR INSTALACIONES	8	6.78%
TOTAL	128	



Análisis:

Casi 2/3 de los estudiantes respondieron que la capacitación del personal beneficiaría a la facultad demostrando que a juicio de los estudiantes a los empleados les hace falta mayor preparación, seguidamente menos de 1/3 piensa que hay mala organización en los procesos administrativos de la facultad, el resto piensa que aumentar el personal o mejorar las instalaciones sería lo mejor para fortalecer los servicios.

Pregunta N° 5

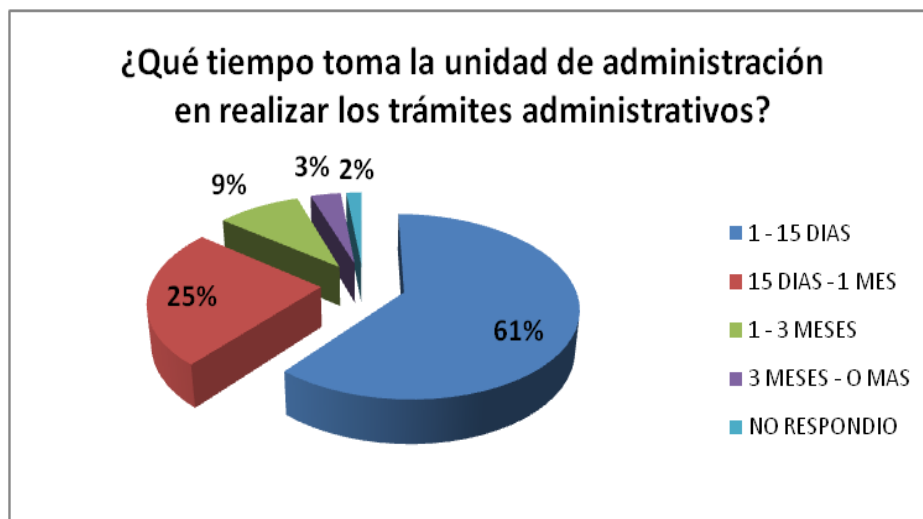
¿Qué tiempo toma la unidad de administración en realizar los trámites administrativos?

Objetivo:

Conocer a criterio de los estudiantes la eficacia de los procesos en las diferentes unidades administrativas.

Tabla N° 5

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1 - 15 DIAS	72	61.02%
15 DIAS - 1 MES	29	24.58%
1 - 3 MESES	11	9.32%
3 MESES - O MAS	4	3.39%
NO RESPONDIO	2	1.69%
TOTAL	118	100.00%



Análisis:

Más de 1/2 de los estudiantes respondió que el plazo de respuesta es entre 1 y 15 días, mientras que el resto considera que se tardan más de 15 días, esta situación hace notar que la administración tarda mucho tiempo en dar solución a las consultas de los estudiantes.

Pregunta N° 6

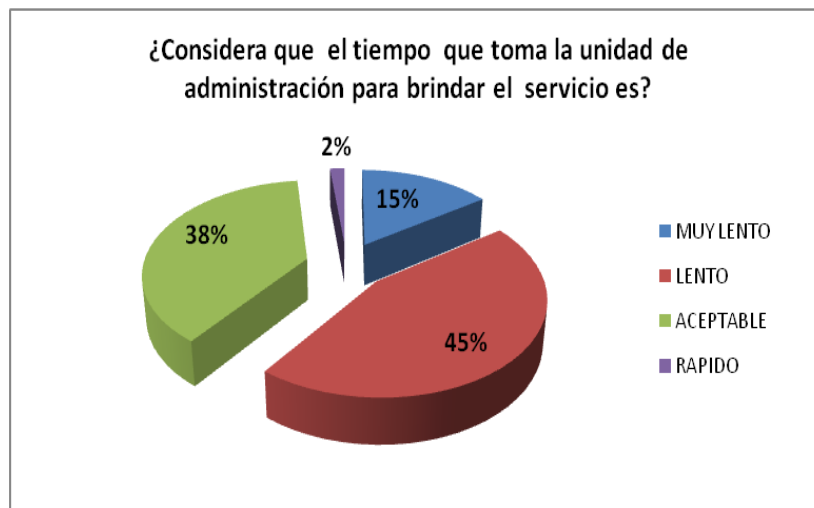
¿Considera que el tiempo que toma la unidad de administración para brindar el servicio es?

Objetivo:

Conocer la percepción que tienen los estudiantes acerca del tiempo de espera de los servicios de las diferentes unidades de administración académica.

Tabla N° 6

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
MUY LENTO	18	15.25%
LENTO	53	44.92%
ACEPTABLE	45	38.14%
RAPIDO	2	1.69%
TOTAL	118	100.00%



Análisis:

En base a los resultados más de 1/2 de los estudiantes de la facultad de odontología consideran que el tiempo que toma la unidad de administración es lento o muy lento al brindar su servicio, además menos 1/2 piensa que el tiempo de solución es aceptable; por lo cual hay un gran descontento de parte de los estudiantes porque pasan muchos días para obtener una solución a cualquier problemática o consulta que puedan hacer a la unidad de administración.

Pregunta N° 7

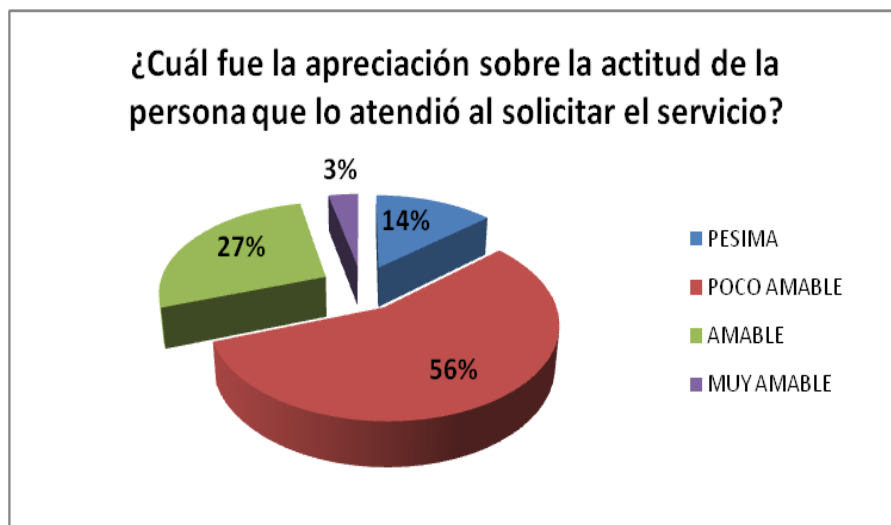
¿Cuál fue la apreciación sobre la actitud de la persona que lo atendió al solicitar el servicio?

Objetivo:

Conocer la opinión de los estudiantes acerca de la calidad del servicio recibido en la administración académica.

Tabla N° 7

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
PESIMA	16	13.56%
POCO AMABLE	66	55.93%
AMABLE	32	27.12%
MUY AMABLE	4	3.39%
TOTAL	118	100.00%



Análisis:

Según los resultados más de 2/3 de la población encuestada respondió que la actitud de los empleados es poco amable o pésima, y menos de 1/3 considera que la actitud que demuestran los empleados es amable, esto quiere decir que es evidente que la apreciación que tienen los estudiantes hacia los empleados es negativa.

Pregunta N° 8

¿Cómo fue la orientación brindada por el personal de las unidades, al presentarse una dificultad en la realización de sus trámites?

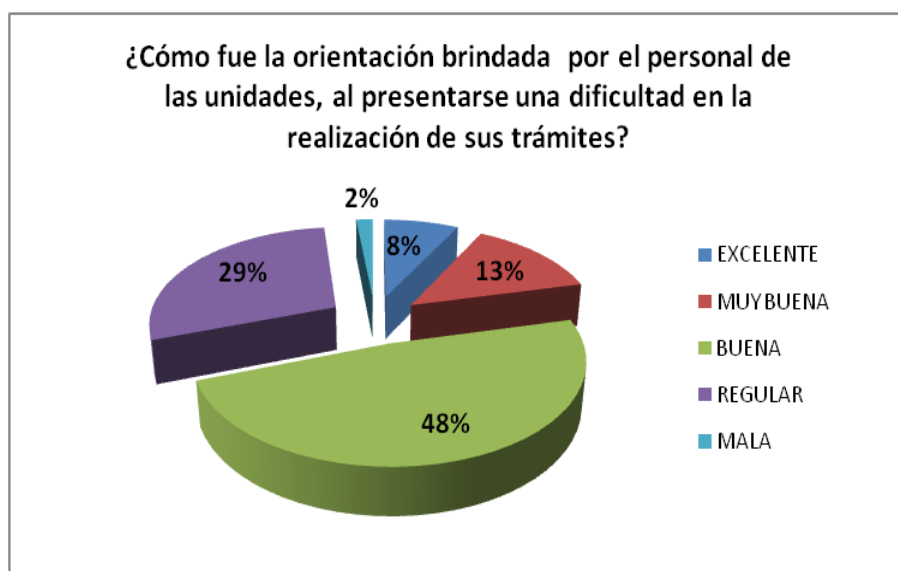
Objetivo:

Conocer la percepción acerca de la ayuda brindada a los estudiantes cuando existen dificultades en los trámites académicos-administrativos

Tabla N° 8

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
EXCELENTE	9	7.63%
MUY BUENA	16	13.56%
BUENA	57	48.31%
REGULAR	34	28.81%
MALA	2	1.69%
TOTAL	118	100.00%

Gráfico N° 8



Análisis: Casi 2/3 de los estudiantes encuestados tuvo una buena o muy buena orientación de parte del personal administrativo al presentárseles alguna dificultad en sus trámites, por otro lado menos de 1/3 de los estudiantes recibió una regular o mala orientación de parte de los empleados, esto indica que los estudiantes si bien esperaron mucho tiempo en obtener respuestas o soluciones estas en su mayoría fueron muy acertadas.

Pregunta N° 9

Según su criterio, ¿Cómo clasifica el desempeño laboral de los empleados administrativos de las diferentes unidades de la Facultad?

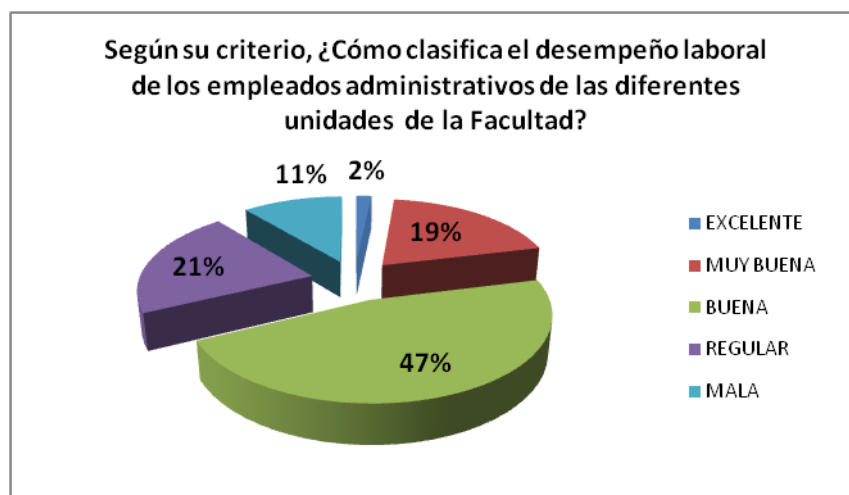
Objetivo:

Determinar la percepción que tienen los estudiantes acerca del desempeño de los empleados administrativos de la Facultad.

Tabla N° 9

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
EXCELENTE	2	1.69%
MUY BUENA	23	19.49%
BUENA	55	46.61%
REGULAR	25	21.19%
MALA	13	11.02%
TOTAL	118	100.00%

Gráfico N° 9



Análisis: Según los resultados casi dos 2/3 de los estudiantes contestó que el desempeño laboral de los empleados era bueno o muy bueno, mientras que casi 1/3 piensa que el desempeño laboral de los administrativos es regular o malo, es importante hacer notar que si bien es mayor la parte que piensa positivamente de los empleados administrativos también es un poco alto la parte que piensan negativamente de estos y que de alguna manera se debe reducir.

Pregunta N° 10

¿Considera que el personal administrativo, está lo suficientemente capacitado para el desempeño de sus labores en el trabajo?

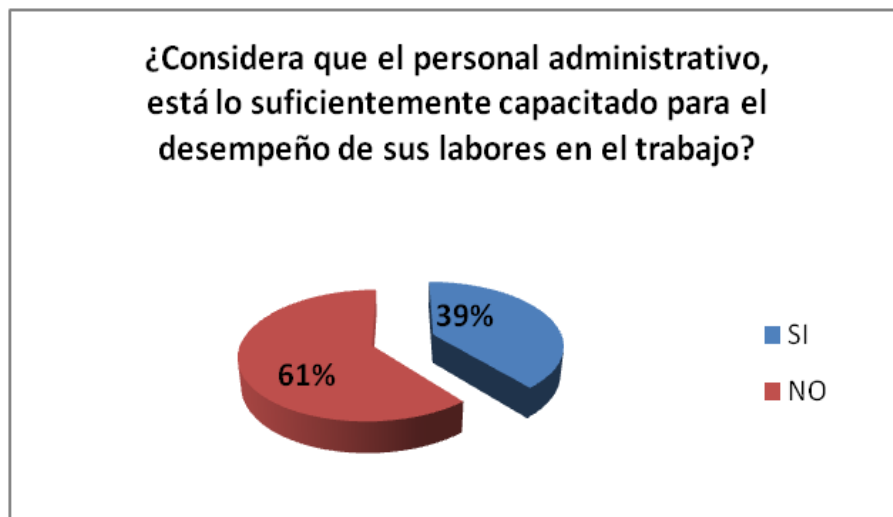
Objetivo:

Conocer la opinión de los estudiantes de si los empleados administrativos están lo suficientemente capacitados para el desempeño de su trabajo

Tabla N° 10

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	46	38.98%
NO	72	61.02%
TOTAL	118	100.00%

Gráfico N° 10



Análisis: Los resultados obtenidos demuestran que casi 2/3 piensa que los empleados no están lo suficientemente capacitado y que se debe mejorar este aspecto para reducir tiempos de espera y mejorar la actitud a la hora desempeñar sus labores, mientras que un poco más de 1/3 opino que el personal si está capacitado para realizar sus funciones con eficiencia.

ANEXO 3.

TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA REALIZADA A LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR PARA EVALUAR AL PERSONAL DOCENTE.

Pregunta N° 1

¿Los docentes promueven la interacción con los estudiantes a través de tecnologías de la información y comunicación?

Objetivo:

Evaluar la percepción del estudiante respecto de, si los docentes promueven la comunicación a través de las diferentes tecnologías de información.

Tabla Nº 1

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SIEMPRE	7	5.93%
CASI SIEMPRE	42	35.59%
A MENUDO	38	32.20%
CASI NUNCA	27	22.88%
NUNCA	4	3.39%
TOTAL	118	100%

Grafico Nº 1



Análisis:

Un poco más de 1/3 respondió que casi siempre se facilita la enseñanza mediante estos recursos, mientras que casi 1/3 dijo que a menudo los docentes utilizan este tipo de interacción, por otro lado un poco menos de 1/3 contestó que los docentes casi nunca promovían estas tecnologías, por lo que queda en evidencia que todavía hay cierta retentiva para innovar en este aspecto importante en la actualidad.

Pregunta Nº 2

¿Los docentes cumplen con la programación que se propone al inicio de clases?

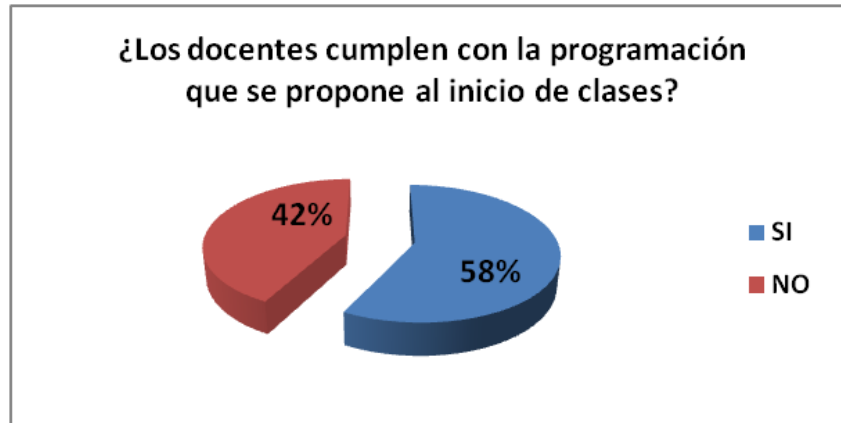
Objetivo:

Indagar si los docentes cumplen con las metas que se proponen a sí mismos, y que además exponen al estudiantado al inicio de ciclo, tomando como punto de partida la excelencia académica.

Tabla Nº 2

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	68	57.63%
NO	50	42.37%
TOTAL	118	100.00%

Grafico N° 2



Análisis:

En base a los resultados más de 1/2 de los estudiantes contestó que los docentes si cumplen con la programación, pero también casi 1/2 dijeron que los docentes no cumplen la programación brindada, ya que la parte de los que no cumplen también es bastante significativa los estudiantes se muestran con incertidumbre al final de su ciclo de estudio por no cumplir con lo establecido desde un principio.

Pregunta N° 3

¿Asiste el docente puntualmente a las sesiones y actividades programadas?

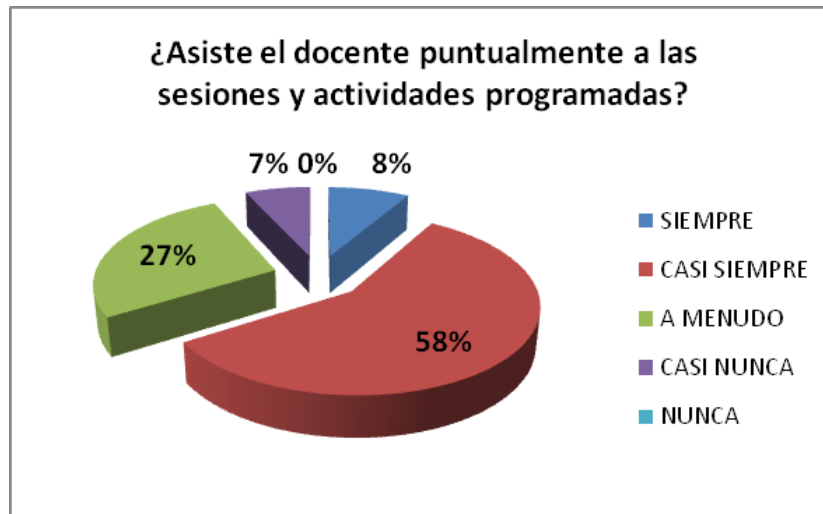
Objetivo:

Conocer si los docentes son ejemplo de puntualidad, a fin de determinar que todo proceso dentro de la Facultad lleve inmerso el proceso de mejora continua en cada una de las diferentes actividades.

Tabla N° 3

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SIEMPRE	10	8.47%
CASI SIEMPRE	68	57.63%
A MENUDO	32	27.12%
CASI NUNCA	8	6.78%
NUNCA	0	0.00%
TOTAL	118	100.00%

Gráfico Nº 3



Análisis:

Los resultados demuestran que más de 2/3 dijo que siempre o casi siempre los docentes asisten puntualmente a las clases, además menos de 1/3 expresó que casi nunca son puntuales, esto indica que siempre existe cierto retraso de parte de los docentes para llegar puntualmente aunque esto se puede deber a posibles consultas que los estudiantes hacen entre las clases o turnos.

Pregunta Nº 4

¿Las evaluaciones que realizan los docentes se ajustan a los temas desarrollados en clase?

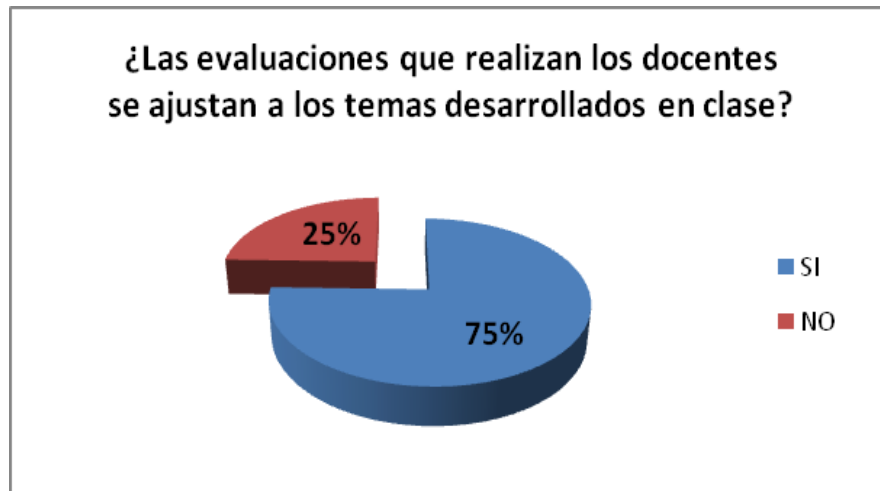
Objetivo:

Conocer si los temas que son evaluados también son desarrollados en clase por el docente.

Tabla Nº 4

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	89	75.42%
NO	29	24.58%
TOTAL	118	100.00%

Gráfico Nº 4



Análisis:

Según la información recopilada 3/4 de los estudiantes dijo que las evaluaciones si se ajustaban a los temas vistos en el desarrollo del ciclo, mientras que 1/4 dijo que no se evaluaban los contenidos vistos en las clases provocando cierto malestar y desagrado por los docentes.

Pregunta Nº 5

¿El docente motiva al estudiante a hacer investigación bibliográfica?

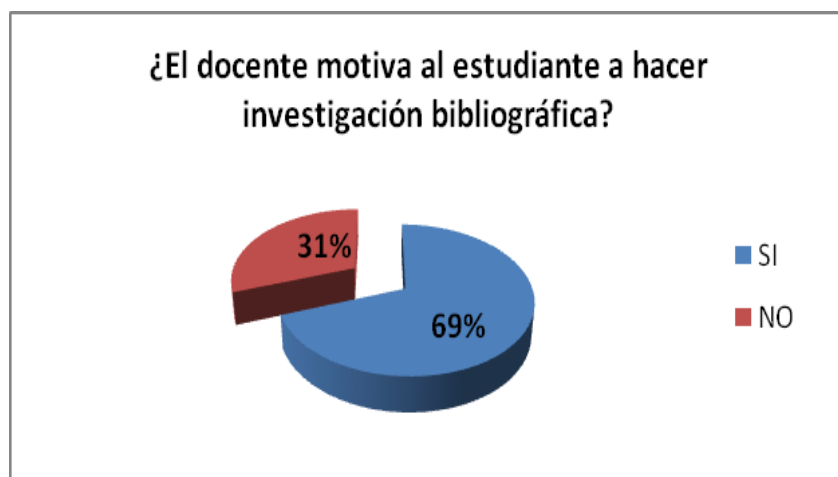
Objetivo:

Revelar si el docente incentiva a los estudiantes a acrecentar sus conocimientos por medio de la investigación bibliográfica.

Tabla Nº 5

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	82	69.49%
NO	36	30.51%
TOTAL	118	100.00%

Gráfico Nº 5



Análisis: Las respuestas brindada por los estudiantes determinaron que un poco más de 2/3 de los estudiantes son motivados a investigar, mientras que menos de 1/3 dijo que no, posiblemente utilizan otras opciones como internet una práctica que cada vez va aumentando.

Pregunta Nº 6

¿El docente promueve espacios para la participación de los estudiantes en su clase?

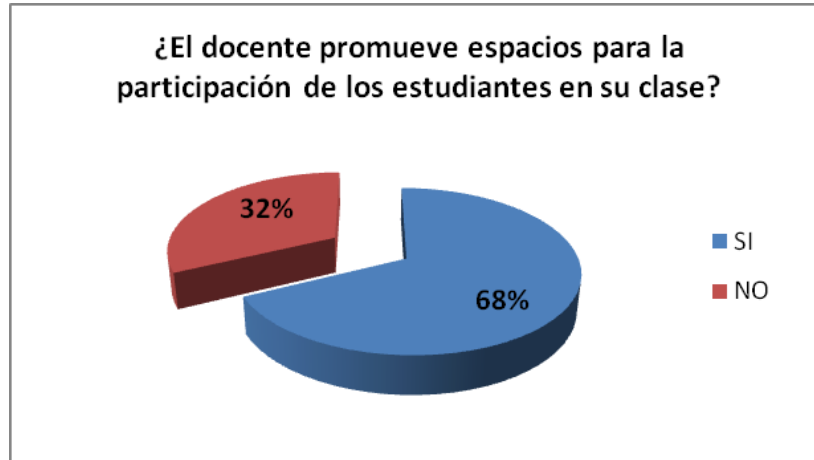
Objetivo:

Evaluar la capacidad de comunicación e interacción que tiene el docente con sus estudiantes.

Tabla Nº 6

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	80	67.80%
NO	38	32.20%
TOTAL	118	100.00%

Gráfico N° 6



Análisis:

Un poco más de 2/3 de la población expreso que se promueven espacios para la participación y consultas, por otro lado la otra tercera parte dijo que no se dan estos espacios algo que importante analizar porque si el estudiante no tiene los suficientes espacios y no hay una muy buena interacción con los docentes su aprendizaje y potencial no sería aprovechado y explotado.

Pregunta N° 7

¿Tiene el docente predisposición para aclarar dudas y ofrecer asesorías dentro y fuera de clase?

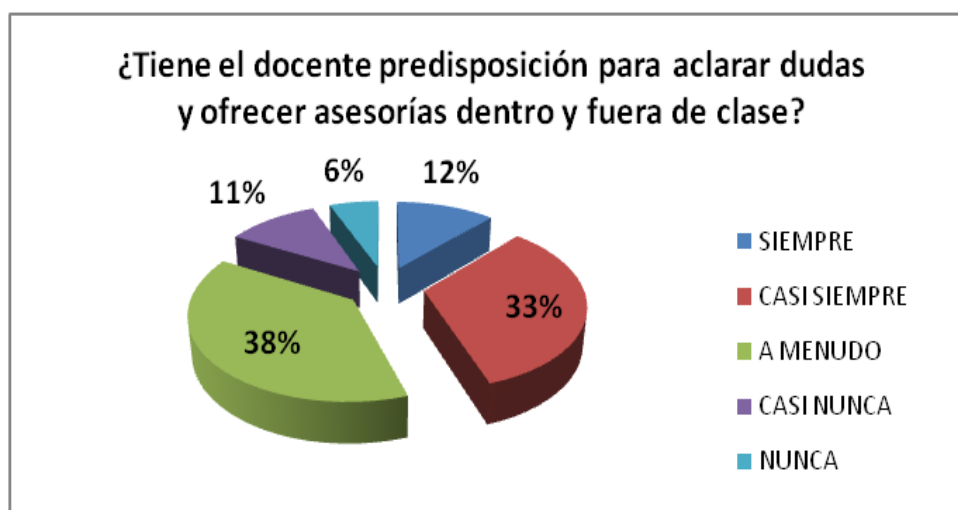
Objetivo:

Evaluar la disposición y por parte de los docentes de la facultad de odontología a fin de mejorar la interacción docente- alumno.

Tabla N° 7

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SIEMPRE	14	11.86%
CASI SIEMPRE	39	33.05%
A MENUDO	45	38.14%
CASI NUNCA	13	11.02%
NUNCA	7	5.93%
TOTAL	118	100.00%

Gráfico N° 7



Análisis:

Un poco más de 2/3 de los estudiantes respondió que casi siempre o a menudo los docentes tienen la predisposición para ofrecer asesoría o aclarar dudas tanto dentro como fuera del salón de clase, es muy importante conocer los motivos por los que algunos docentes no le tienen esta predisposición ya que se limita al estudiante y se desmotiva, esto porque menos de 1/3 de los estudiantes dijo que los docentes nunca o casi nunca les gusta atender consultas u ofrecer asesoría.

Pregunta N° 8

¿Demostró actualización en los temas de la asignatura o actividad académica (en aspectos teóricos y/o prácticos)?

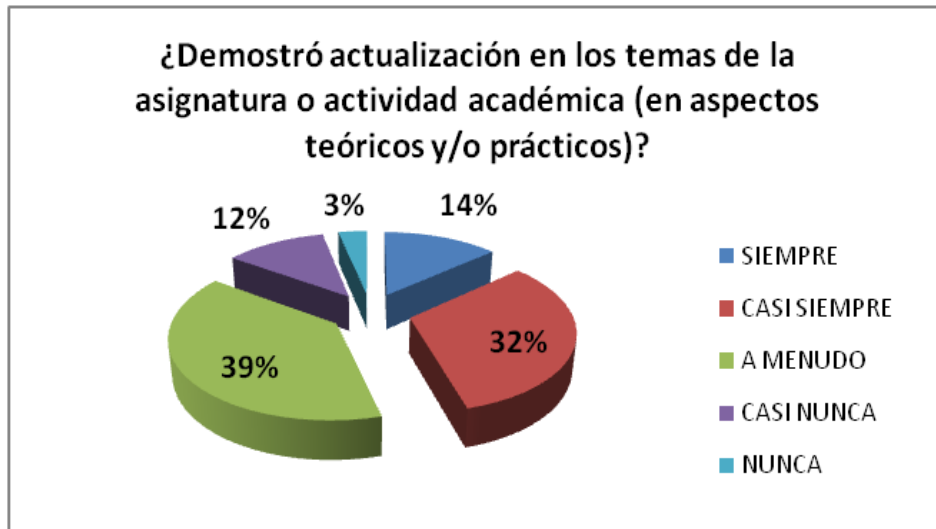
Objetivo:

Identificar el nivel de actualización de los docentes en cuanto a los temas impartidos y con visión vanguardista en cada una de las materias que imparten.

Tabla N° 8

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SIEMPRE	16	13.56%
CASI SIEMPRE	38	32.20%
A MENUDO	46	38.98%
CASI NUNCA	14	11.86%
NUNCA	4	3.39%
TOTAL	118	100.00%

Gráfico Nº 8



Análisis:

Conforme a los resultados obtenidos cerca de 2/3 de los encuestados dijo que casi siempre o a menudo los docentes actualizan sus contenidos y programas de asignatura, mientras que menos de 1/3 dijo que nunca o casi nunca demostraban estar actualizados y en una facultad como la de odontología este aspecto es importante hacer énfasis ya que se debe estar al tanto de las últimas técnicas y métodos que permitan un mejor desarrollo de los estudiantes.

Pregunta Nº 9

¿Prepara recursos didácticos, bibliográficos u otro tipo para facilitar el aprendizaje?

Objetivo:

Evaluar si el docente prepara material tanto pedagógico como bibliográfico a fin de minimizar los procesos de enseñanza desfasados y actualizar por medio de la capacitación las nuevas técnicas y recursos a utilizar para una enseñanza con excelencia académica.

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SIEMPRE	11	9.32%
CASI SIEMPRE	36	30.51%
A MENUDO	52	44.07%
CASI NUNCA	14	11.86%
NUNCA	5	4.24%
TOTAL	118	100.00%

Gráfico Nº 9



Análisis:

Según la información obtenida, casi 3/4 de los estudiantes contestó que casi siempre o a menudo los docentes preparan material de apoyo o recursos didácticos para el desarrollo de las clases y facilitar la comprensión de los temas de mejor manera, mientras que menos de 1/4 dijo que casi nunca o nunca el docente preparaba material, algo que no debería ser así ya que siempre los docentes deben preparar material para los estudiantes y permitir un mejor entendimiento de los conceptos.

Pregunta Nº 10

¿Da a conocer el resultado de las evaluaciones en el plazo establecido?

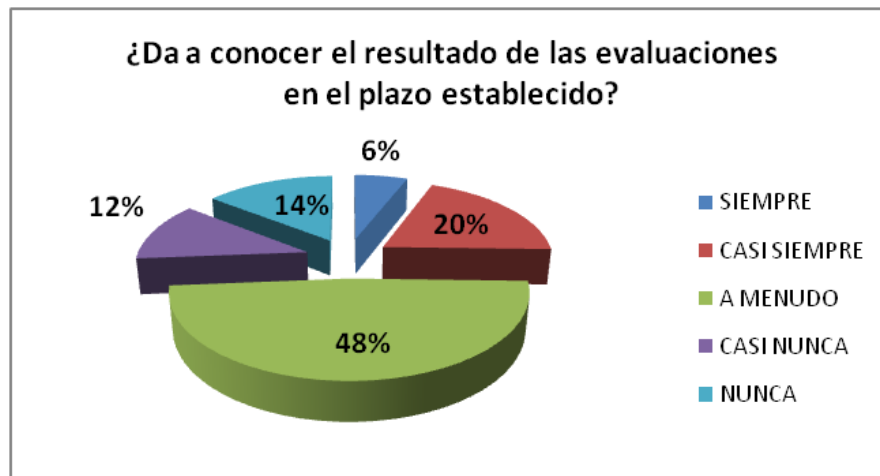
Objetivo:

Conocer si los docentes proporcionan de forma oportuna y según reglamento las calificaciones de las evaluaciones hechas a los estudiantes.

Tabla Nº 10

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SIEMPRE	7	5.93%
CASI SIEMPRE	23	19.49%
A MENUDO	57	48.31%
CASI NUNCA	14	11.86%
NUNCA	17	14.41%
TOTAL	118	100.00%

Gráfico N° 10



Análisis:

Casi 1/2 de los estudiantes dijo que a menudo los docentes si brindan los resultados de las evaluaciones en los plazos que corresponde, una quinta parte contesto que casi siempre, menos 1/2 dijo que casi nunca o nunca los docentes dan a conocer los resultado en el tiempo establecido, este es un punto que se debe tomar en cuenta ya que los estudiantes se sienten impacientes y con incertidumbre además de que no se estaría cumpliendo con los reglamentos de la universidad.

ANEXO 4.

TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA REALIZADA A EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

Pregunta N° 1

¿Durante su permanencia en la Facultad, ha recibido alguna capacitación?

Objetivo:

Investigar si las autoridades de la facultad de Odontología brindan capacitación a los empleados

Cuadro N°1

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	30	88%
NO	4	12%
TOTAL	34	100%

Gráfico N° 1



Análisis:

Más de $\frac{3}{4}$ del personal administrativo que labora en la facultad expresa haber recibido capacitación. Lo que demuestra que las autoridades de la facultad están interesadas en que el personal se desempeñe en su trabajo de la mejor manera, el resto opina lo contrario.

Pregunta N°2

¿Ha percibido algún seguimiento después del curso por parte de su jefe, del instructor o del área de Recursos Humanos de la Facultad de Odontología?

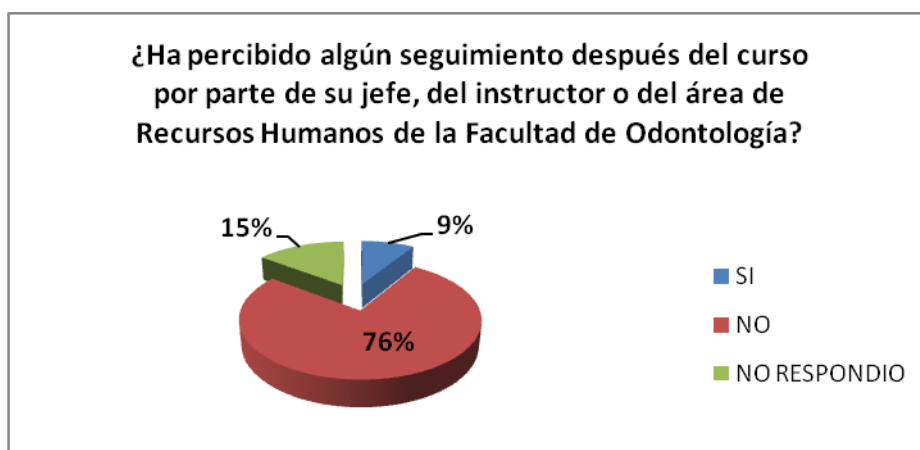
Objetivo:

Identificar si se les da un seguimiento a los cursos recibidos en la Facultad.

Cuadro N°2

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	3	9%
NO	26	76%
NO RESPONDIO	5	15%
TOTAL	34	100%

Gráfico N° 2



Análisis:

Más de 3/4 de la población coincide en que no han recibido ningún seguimiento luego de ser capacitados. Esto indica que el sector del personal administrativo no cuenta con ningún plan de capacitación que ayude a fortalecer y optimizar sus labores diarias, el seguimiento solo ha sido recibido por muy pocas personas.

Pregunta N°3

De las siguientes, ¿Cuáles dificultades considera de mayor relevancia en la ejecución de una capacitación?

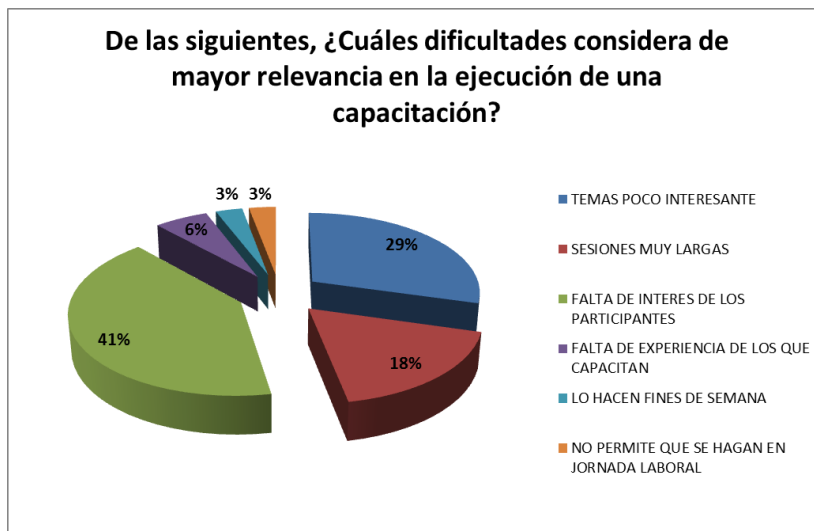
Objetivo:

Identificar la causa u obstáculos que dificultan la implementación de una o varias capacitaciones dentro de la Facultad.

Cuadro N°3

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
TEMAS POCO INTERESANTE	10	29%
SESIONES MUY LARGAS	6	18%
FALTA DE INTERES DE LOS PARTICIPANTES	14	41%
FALTA DE EXPERIENCIA DE LOS QUE CAPACITAN	2	6%
LO HACEN FINES DE SEMANA	1	3%
NO PERMITE QUE SE HAGAN EN JORNADA LABORAL	1	3%
TOTAL	34	100%

Gráfico N° 3



Análisis:

Más de 3/5 del personal administrativo considera que los temas poco interesantes y la falta de interés de los participantes son aspectos predominantes que causan dificultad en el momento de la ejecución de una capacitación, para el resto los inconvenientes son otros.

Esto nos indica que el personal carece de motivación y reflejan una actitud negativa en cuanto al tema de capacitación.

Pregunta N°4

¿Cuándo recibió la última capacitación?

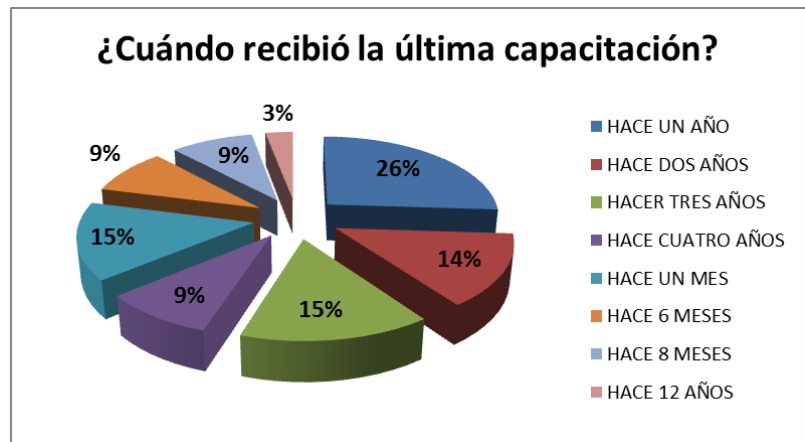
Objetivo:

Conocer la frecuencia en que las capacitaciones son realizadas en la facultad de Odontología.

Cuadro N°4

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
HACE UN AÑO	9	26%
HACE DOS AÑOS	5	14%
HACER TRES AÑOS	5	15%
HACE CUATRO AÑOS	3	9%
HACE UN MES	5	15%
HACE 6 MESES	3	9%
HACE 8 MESES	3	9%
HACE 12 AÑOS	1	3%
TOTAL	34	100%

Gráfico Nº 4



Análisis:

Menos de 1/3 del personal administrativo expresa haberse capacitado hace un año, 1/3 en los últimos meses y el resto no ha sido capacitado desde hace mucho tiempo.

Pregunta Nº5

¿En cuáles de las siguientes áreas ha recibido capacitación?

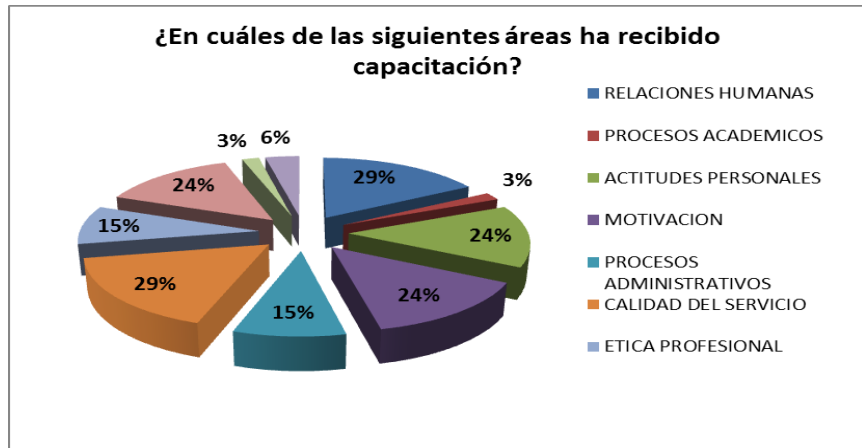
Objetivo:

Conocer cuáles son las áreas en las que el personal ha recibido algún tipo de capacitación y así poder determinar las áreas en las que necesitan ser capacitados.

Cuadro Nº5

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
RELACIONES HUMANAS	10	29%
PROCESOS ACADÉMICOS	1	3%
ACTITUDES PERSONALES	8	24%
MOTIVACION	8	24%
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	5	15%
CALIDAD DEL SERVICIO	10	29%
ÉTICA PROFESIONAL	5	15%
PREPARACION TÉCNICA	8	24%
SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL	1	3%
COMPUTACION	2	6%
TOTAL	58	

Grafico Nº 5



Análisis:

Aproximadamente la mitad del personal administrativo ha recibido temas enfocadas a Relaciones Humanas y Calidad del Servicio, por otro lado se muestran bajos índices de capacitación en temas relacionados a procesos académicos, seguridad ocupacional y otras áreas.

Pregunta Nº6

¿Considera que la actual administración de la Facultad se preocupa por capacitarlo en su puesto de trabajo?

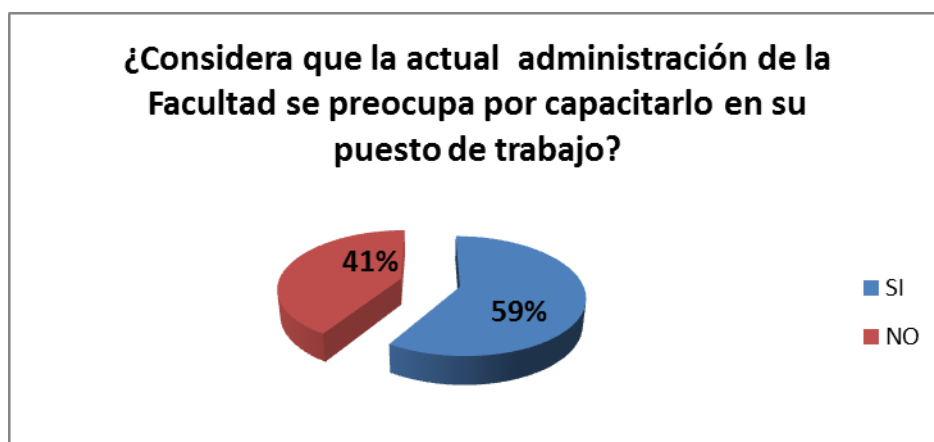
Objetivo:

Conocer la percepción que tiene el trabajador administrativo en cuanto al de interés por parte de la administración para capacitar y crear un proceso de mejora continua enfocado a su actual puesto de trabajo.

Cuadro N°6

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	20	59%
NO	14	41%
TOTAL	34	100%

Gráfico N° 6



Análisis:

Más de la mitad de los empelados considera que las autoridades muestran interés en capacitarlos en beneficio de su desarrollo como profesionales, por otro lado 2/5 perciben poco interés por parte de las autoridades en brindarles capacitación.

Pregunta N°7

¿Conoce si la Facultad cuenta con un programa de capacitación para los empleados?

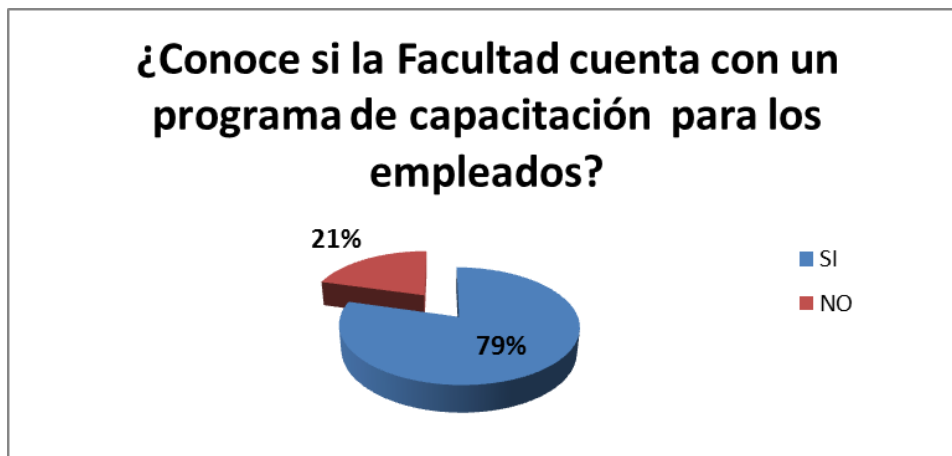
Objetivo:

Indagar sobre la existencia de programas de capacitación establecidos y programados para el beneficio del personal.

Cuadro N°7

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	27	79%
NO	7	21%
TOTAL	34	100%

Gráfico N° 7



Análisis:

Gran parte de los empleados (aproximadamente 4/5) dicen conocer la existencia de un programa de capacitación por parte de la facultad. Lo que demuestra que las autoridades dan a conocer los diferentes temas de capacitación en que los trabajadores pueden participar, el resto expresó no tener conocimiento de este.

Pregunta N°8

De las siguientes temáticas, ¿Cuáles considera usted deben ser desarrollados en un proceso de capacitación para la mejora de los trámites académico administrativos?

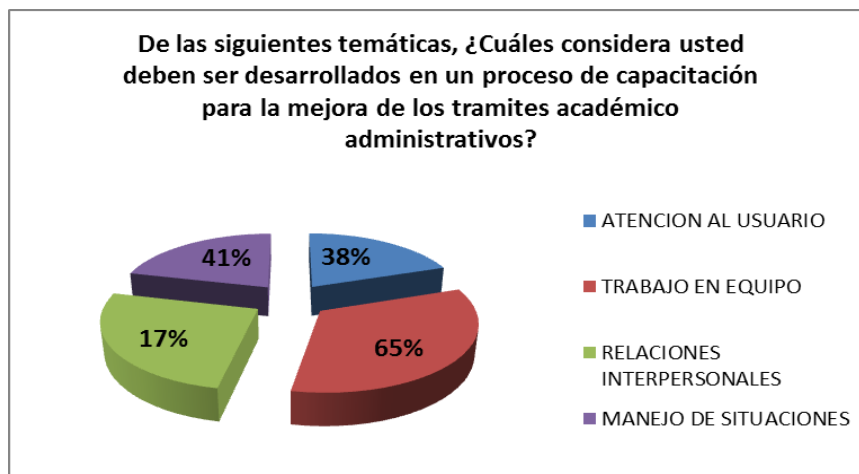
Objetivo:

Conocer los factores que consideran los empleados administrativos influye en el servicio que brindan al sector estudiantil así mismo a todos aquellos individuos que de una u otra forma necesitan de dichos servicios.

Cuadro N° 8

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
ATENCION AL USUARIO	13	38%
TRABAJO EN EQUIPO	22	65%
RELACIONES INTERPERSONALES	17	50%
MANEJO DE SITUACIONES	14	41%
TOTAL	66	

Gráfico N° 8



Análisis:

Los temas que el personal administrativo señala como los más beneficiosos para el mejoramiento de su trabajo son, el Trabajo en Equipo y Relaciones Interpersonales, lo que indica que estos factores son los que causan más dificultad o retraso en los procesos, el resto se considera que son otros temas.

Pregunta N°9

En relación a su puesto de trabajo. ¿En qué áreas considera necesario recibir capacitación?

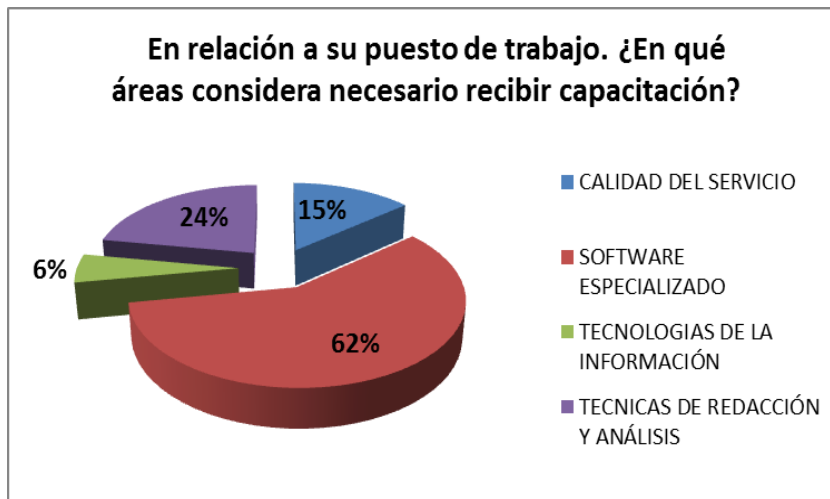
Objetivo:

Conocer de primera mano, las áreas que el personal administrativo considera necesitan ser fortalecidas con la capacitación.

Cuadro N°9

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
CALIDAD DEL SERVICIO	5	15%
SOFTWARE ESPECIALIZADO	21	62%
TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN	2	6%
TECNICAS DE REDACCIÓN Y ANÁLISIS	8	24%

Gráfico N° 9



Análisis:

Cerca de 3/5 de los encuestados prefiere ser capacitado en el área de Software Especializado y casi la mitad de la muestra se encontraron interesados en las Tecnologías de la Información, Técnicas de redacción y tecnologías de la información. Lo que nos indica que el personal tiene la necesidad de auxiliarse de estos medios para poder desempeñarse mejor.

Pregunta N°10

De las opciones que se presentan, ¿cuáles considera usted que brindarían un mayor beneficio en los procesos administrativos que se realizan en la Facultad?

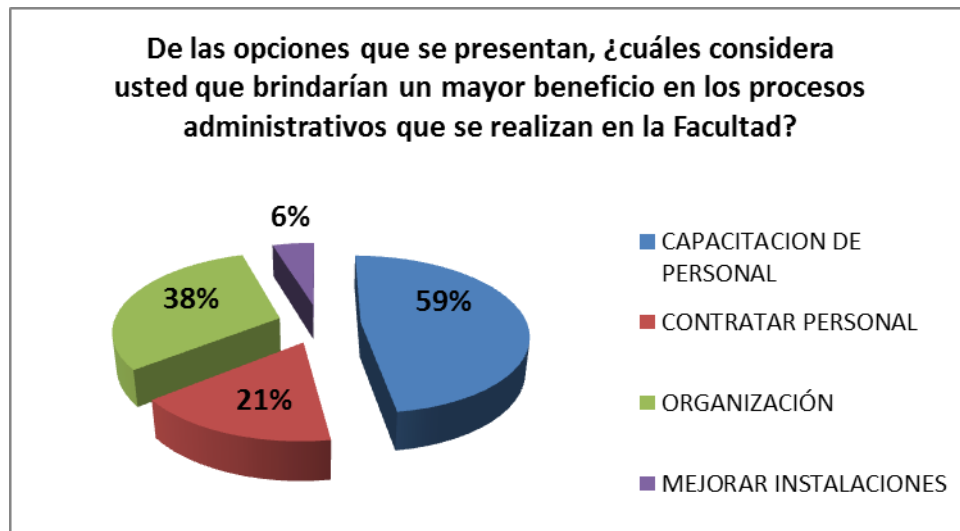
Objetivo:

Identificar qué factor debe ser mejorado, para brindar un buen servicio a la población estudiantil.

Cuadro N°10

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
CAPACITACION DE PERSONAL	20	59%
CONTRATAR PERSONAL	7	21%
ORGANIZACIÓN	13	38%
MEJORAR INSTALACIONES	2	6%

Gráfico N° 10



Análisis:

Cerca de 3/5 de los empleados considera que la capacitación de personal es de mayor beneficio para la mejora de los procesos administrativos, y el resto opinó que una mejor organización, mejores instalaciones y contratar personal ayudarían en el desarrollo de estos procesos.

Pregunta N°11

A su criterio, ¿Cuáles de los siguientes factores brindarían un mayor beneficio a la realización de las actividades del personal administrativo?

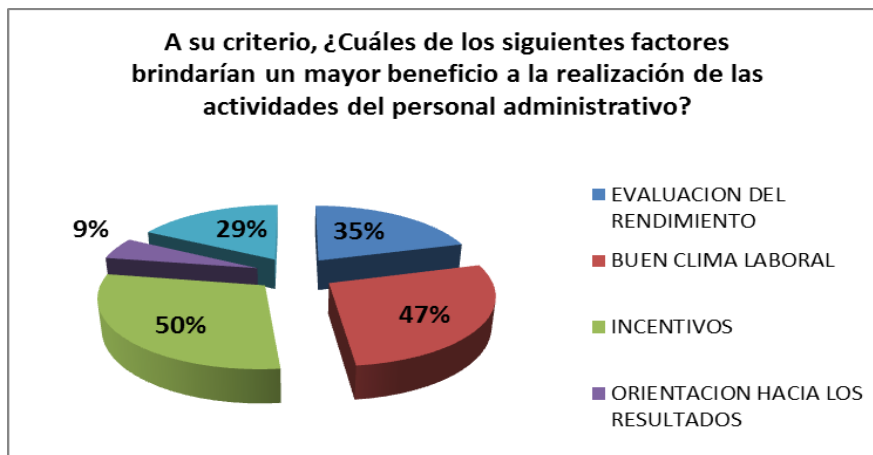
Objetivo:

Percibir que factores que el personal considera necesarios para brindar un servicio con calidad al sector estudiantil.

Cuadro N°11

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
EVALUACION DEL RENDIMIENTO	12	35%
BUEN CLIMA LABORAL	16	47%
INCENTIVOS	17	50%
ORIENTACION HACIA LOS RESULTADOS	3	9%
TRABAJO EN EQUIPO	10	29%

Gráfico N° 11



Análisis:

La mitad de los empleados expresan que el factor más importante y que ayudaría en la realización de sus actividades es la obtención de incentivos, esto nos indica que los trabajadores necesitan de un estímulo para realizar sus actividades de manera eficiente. Aproximadamente 2/5 opina que mejorar el clima laboral traería muchos beneficios para la realización de su trabajo ya que este factor no es el más ideal dentro de la facultad.

Pregunta N°12

¿En qué modalidad le gustaría recibir la capacitación?

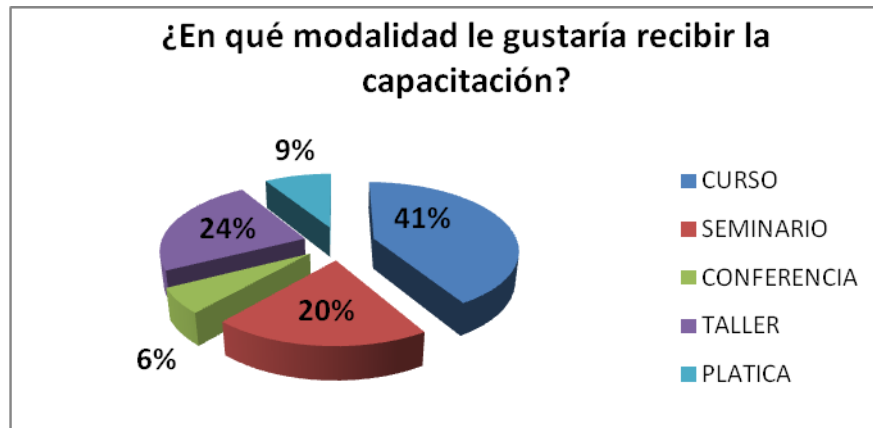
Objetivo:

Determinar la modalidad que a juicio de los empleados consideran apropiados para desarrollar la capacitación.

Cuadro N°12

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
CURSO	14	41%
SEMINARIO	7	20%
CONFERENCIA	2	6%
TALLER	8	24%
PLATICA	3	9%
TOTAL	34	100%

Gráfico N° 12



Análisis:

Cerca de 2/5 del personal considera más atractiva la modalidad de curso para recibir una capacitación. Aproximadamente 1/5 optan por taller y en igual proporción la modalidad de curso. Estos datos serán tomados en cuenta para asegurar el éxito del plan.

Pregunta N°13

¿Tiene conocimiento de los procesos que realiza el Sistema Centroamericano de Evaluación y Armonización de la Educación Superior (SICEVAES)?

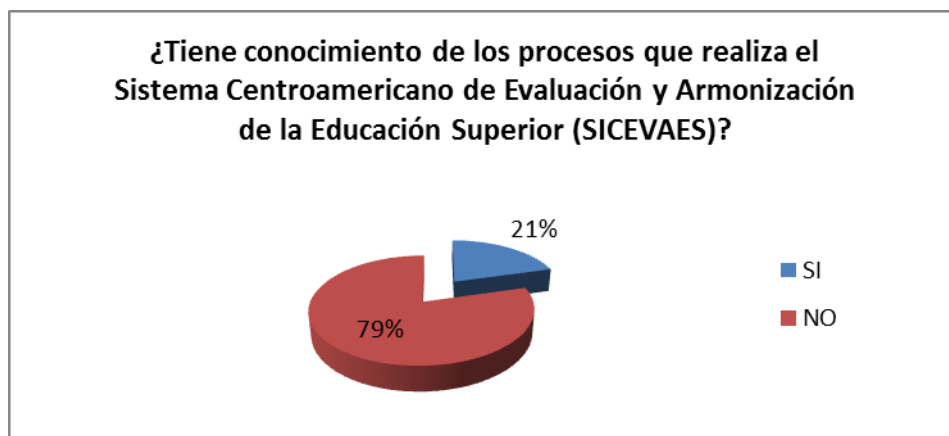
Objetivo:

Determinar los conocimientos que poseen los docentes acerca del Sistema Centroamericano de Evaluación y Armonización de la Educación Superior.

Cuadro N°13

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	7	21%
NO	27	79%
TOTAL	34	100%

Gráfico N° 13



Análisis:

La mayoría del personal (4/5) dice no conocer la función que desempeña el Sistema Centroamericano de Evaluación y Armonización de la Educación Superior, esta información es conocida solamente por 1/5 de los encuestados. Que los empleados no cuenten con esta información es perjudicial, ya que si en algún momento la facultad se encuentra en proceso de acreditación este será un tema aislado para ellos.

Pregunta N°14

Conoce usted, ¿Qué es la Acreditación de Carreras?

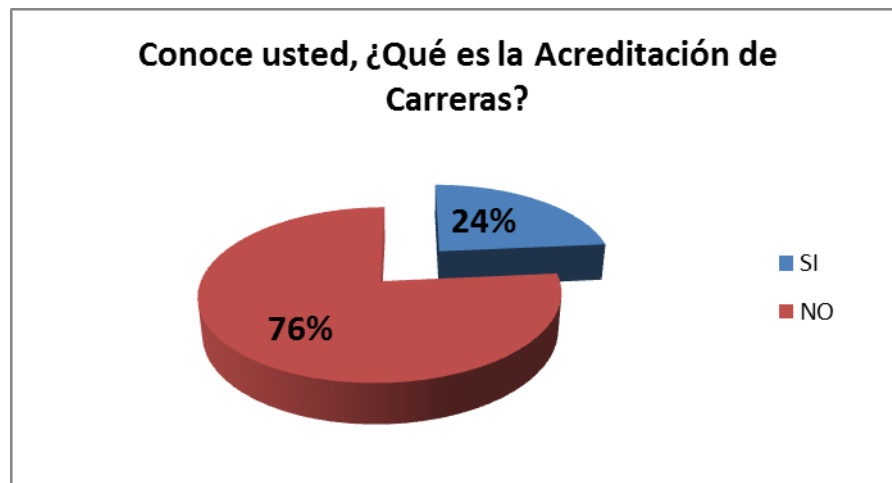
Objetivo:

Determinar que conocimiento tienen los empleados administrativos acerca de la Acreditación de carreras universitarias.

Cuadro Nº14

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	8	24%
NO	26	76%
TOTAL	34	100%

Gráfico Nº 14



Análisis:

Aproximadamente $\frac{3}{4}$ de los empleados del área administrativa de la facultad desconoce que es la Acreditación de carreras y el resto expresó tener conocimiento sobre el tema.

Esto indica la poca información que ellos tienen en este tema a pesar de laborar en una institución de educación superior.

Pregunta Nº15

¿Sabe cuáles son los beneficios de la acreditación?

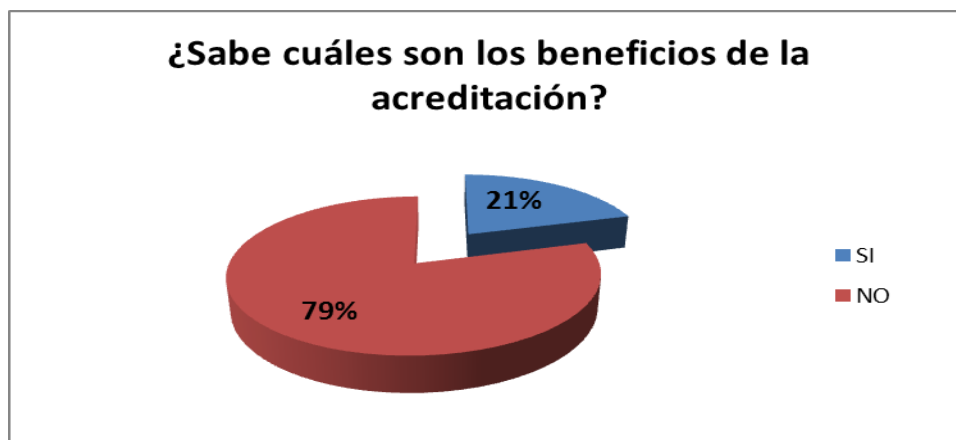
Objetivo:

Conocer si los empleados administrativos tienen idea de los beneficios que conlleva contar con una carrera acreditada en la facultad que se desempeñan.

Cuadro Nº15

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	7	21%
NO	27	79%
TOTAL	34	100%

Gráfico N° 15



Análisis:

Muy pocos empleados (1/5) conocen los beneficios que obtiene una carrera al ser acreditada, este dato muestra la poca importancia que se le da a este tema dentro de la facultad, a pesar que la calidad de los empleados en un factor evaluado por las agencias de acreditación. El resto no tiene conocimiento sobre esta área.

ANEXO 5

TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA REALIZADA A EL PERSONAL DOCENTE DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

Pregunta N° 1

¿En el mercado de trabajo, con cuantos años de experiencia laboral cuenta, respecto de su área disciplinar?

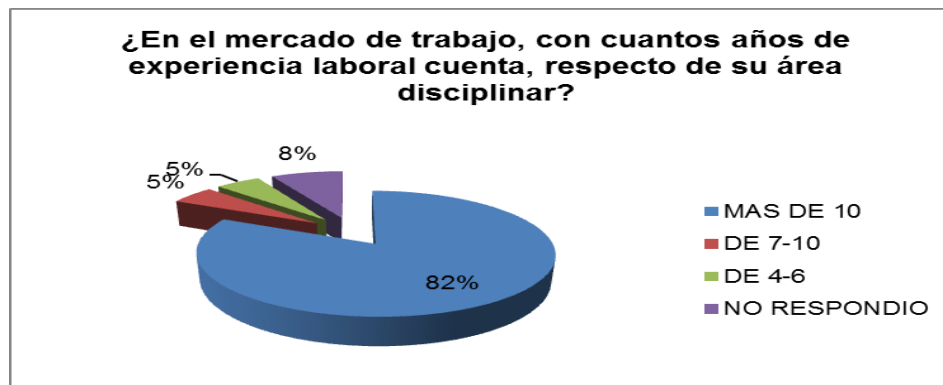
Objetivo.

Conocer los años de experiencia en el área de especialización, del docente de la Facultad de Odontología, de la Universidad de El Salvador.

Cuadro N° 1

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
MAS DE 10	33	82%
DE 7-10	2	5%
DE 4-6	2	5%
NO RESPONDIO	3	8%
TOTAL	40	100%

Gráfico N° 1



Análisis:

Según la información recopilada, más de 4/5 de la población docente, cuentan con más de 10 años de experiencia en el campo laboral, el resto poseen entre 7 a 4 años de experiencia en el área disciplinar, lo cual es de muy beneficioso para el estudiante de la Facultad ya que el docente enriquece su conocimiento por medio de la experiencia.

Pregunta N° 2

¿Durante su permanencia en la Facultad, ha recibido alguna capacitación?

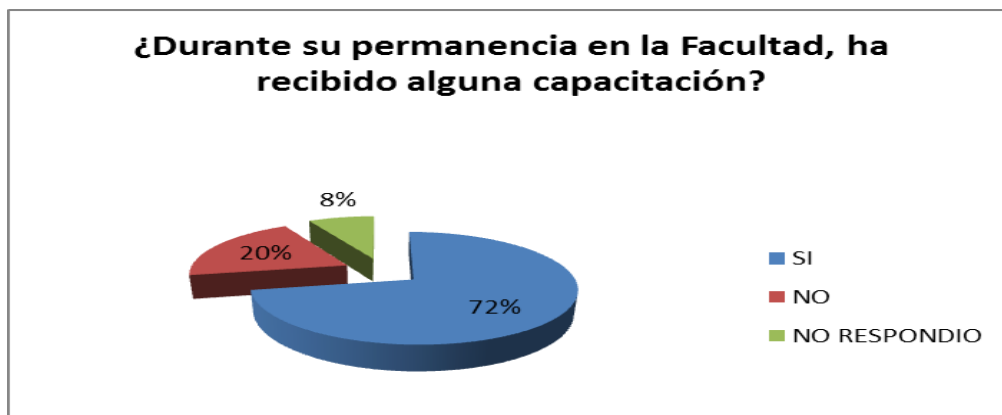
Objetivo:

Investigar si el personal docente ha participado algún tipo de formación, durante su permanencia en la Facultad de Odontología.

Cuadro N° 2

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	29	72%
NO	8	20%
NO RESPONDIO	3	8%
TOTAL	40	100%

Gráfico N° 2



Análisis:

Un poco más de 2/3 de la población docente afirman haber recibido capacitación durante su permanencia en la facultad, menos de 1/3 dice no haber recibido ningún tipo de capacitación. Esta información permite visualizar el nivel de importancia que las autoridades de la Facultad brindan al fortalecimiento continuo de los conocimientos del personal docente. El resto de la población no respondió.

Pregunta N° 3

¿En cuáles de las siguientes áreas ha recibido capacitación?

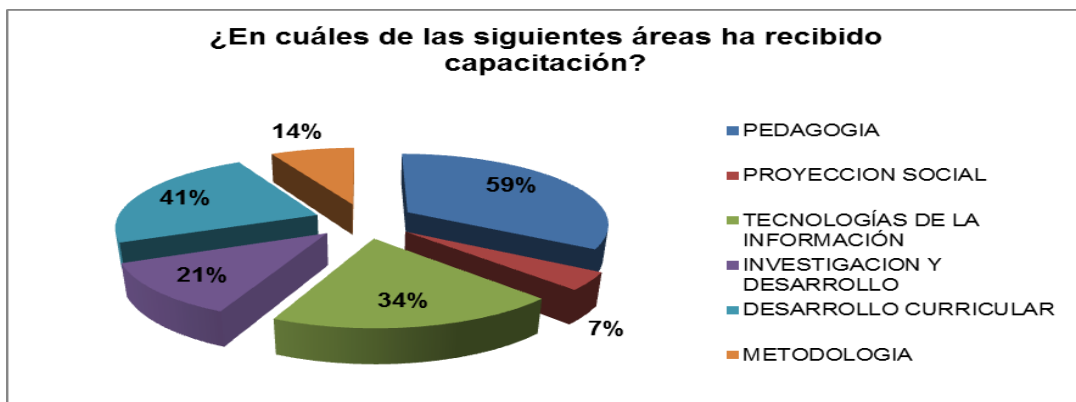
Objetivo:

Identificar los temas en los cuales, el personal ha sido preparado.

Cuadro N° 3

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
PEDAGOGIA	17	59%
PROYECCION SOCIAL	2	7%
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	10	34%
INVESTIGACION Y DESARROLLO	6	21%
DESARROLLO CURRICULAR	12	41%
METODOLOGIA	4	14%
TOTAL		

Gráfico N° 3



Análisis:

Más de 1/2 de la población encuestada afirman haber recibido capacitaciones sobre pedagogía. Esta información permite conocer que tipos de capacitaciones se imparten al personal docente, el resto de la población ha recibido capacitación en áreas como tecnologías de la información, investigación y desarrollo, desarrollo curricular entre otras.

Pregunta N° 4

De las siguientes, ¿Cuáles dificultades considera de mayor relevancia en la ejecución de una capacitación?

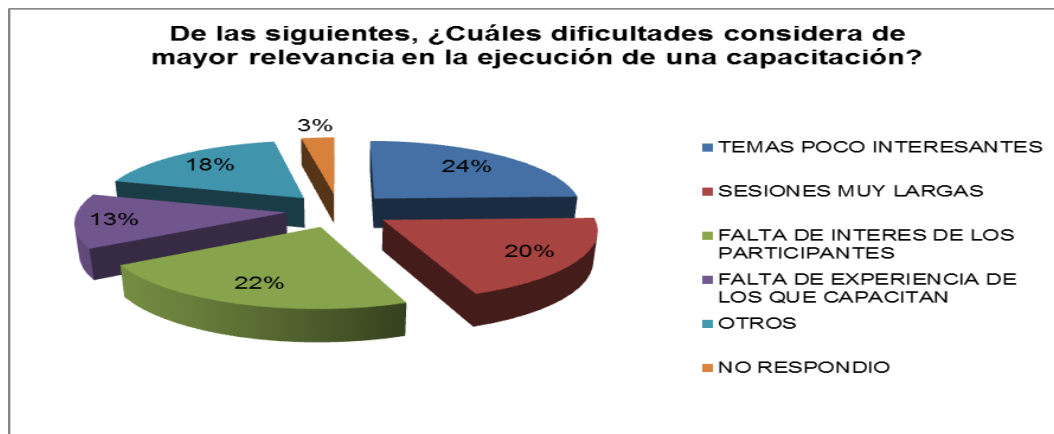
Objetivo:

Identificar las variables que inciden en la inasistencia de los docentes, a las capacitaciones implementadas en la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador.

Cuadro N° 4

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
TEMAS POCO INTERESANTES	10	25%
SESIONES MUY LARGAS	8	20%
FALTA DE INTERES DE LOS PARTICIPANTES	9	23%
FALTA DE EXPERIENCIA DE LOS QUE CAPACITAN	5	13%
OTROS	7	18%
NO RESPONDIO	1	3%
TOTAL		

Gráfico N° 4



Análisis:

Según los datos obtenidos de los encuestados el 1/4 de la población consideran que los temas impartidos no son de su interés, un poco menos de 1/4 dice que existe una falta de interés del participante, Esta información permite conocer la perspectiva que el personal docente tiene sobre el proceso de capacitación, el resto de la población considera que son otras dificultades.

Pregunta N° 5

¿Considera usted que las autoridades de la Facultad se interesan en la formación y desarrollo profesional del personal académico-docente?

Objetivo:

Conocer si, las autoridades de la Facultad de Odontología se preocupan por brindar capacitaciones al personal.

Cuadro N° 5

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	19	48%
NO	21	52%
TOTAL	40	100%

Gráfico N° 5



Análisis:

La información nos permite conocer la importancia que las autoridades prestan al proceso de formación del personal, la cual es moderada, debido a que un poco más de 2/5 de la población piensan que existe interés por parte de las autoridades, el resto de la población piensa que las autoridades no se preocupan por la formación del personal docente de la Facultad.

Pregunta N° 6

Para alcanzar el nivel académico óptimo, ¿Considera usted que todo proceso de capacitación debe ser obligatorio?

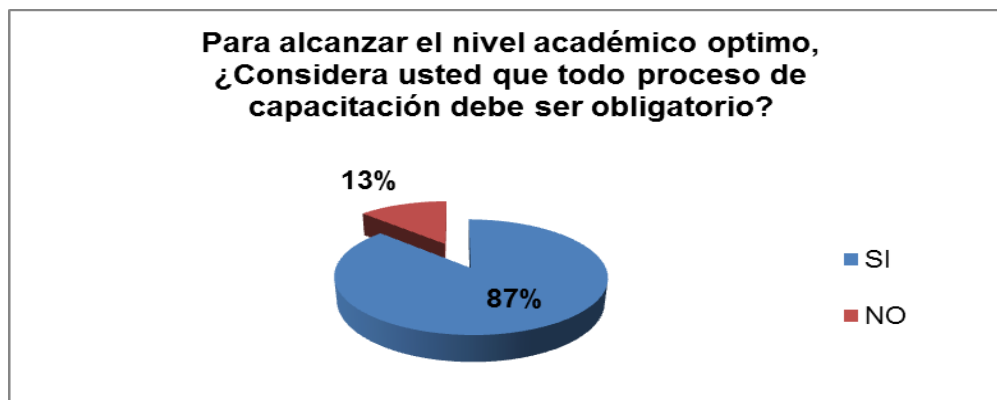
Objetivo:

Indagar si el personal docente considera importante el proceso de formación, para la mejora continua de la calidad académica del estudiante.

Cuadro N° 6

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	35	87%
NO	5	13%
TOTAL	40	100%

Gráfico N° 6



Análisis:

Un poco más de 5/6 de la población reconocen que el proceso de capacitación debe ser de carácter obligatorio, para la mejora de la calidad académica de la facultad. Esto a pesar de que existe una falta de interés de parte del personal docente en asistir a las capacitaciones realizadas con anterioridad. El resto de la población piensa lo contrario.

Pregunta N° 7

¿Qué técnicas didácticas utiliza al momento de impartir sus clases?

Objetivo:

Determinar si el docente hace uso de una o varias técnicas, al momento de realizar la cátedra.

Cuadro N° 7

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
EXPOSICION MAGISTRAL	25	63%
METODO DE PREGUNTAS	8	20%
METODO DE CASOS	5	13%
PANEL DE DISCUSION	5	13%
MÉTODO DE PROYECTOS	2	5%
APRENDIZAJE BASADO EN PROBLEMAS	9	23%
TOTAL		

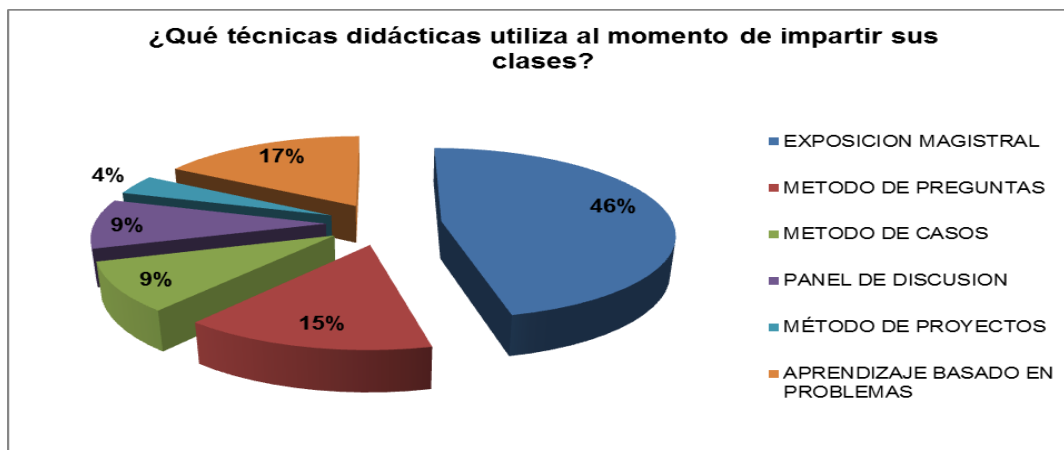


Gráfico N° 7

Análisis:

Un poco más de 3/5 de la población utiliza la técnica de exposición magistral en beneficio del aprendizaje de los estudiantes, seguido del aprendizaje basado en problemas ya que 1/5 de la población hace uso de ella. El resto de los encuestados utiliza otras técnicas didácticas al momento de impartir las clases.

Pregunta N° 8

¿Con qué frecuencia actualiza la temática de las asignaturas?

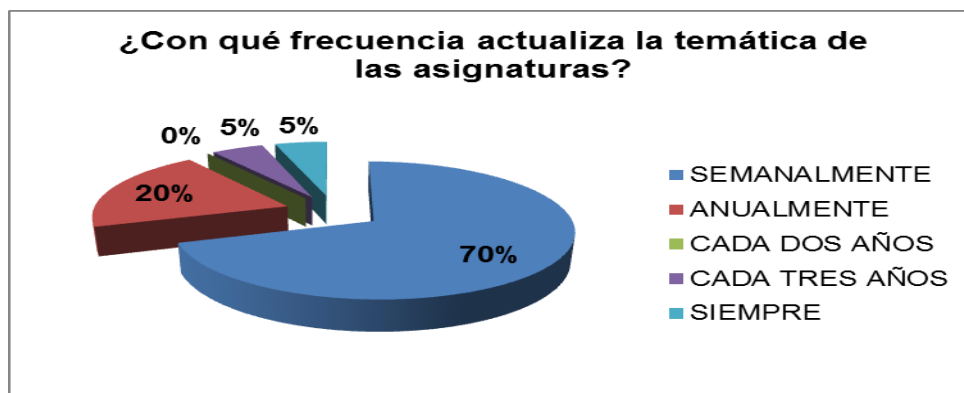
Objetivo:

Conocer la constancia del docente en renovar el contenido de las programas.

Cuadro N° 8

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SEMANALMENTE	28	70%
ANUALMENTE	8	20%
CADA DOS AÑOS	0	0%
CADA TRES AÑOS	2	5%
SIEMPRE	2	5%
TOTAL	40	100%

Gráfico N° 8



Análisis:

Un poco más de 3/5 de los encuestados asegura que actualizan la temática de las asignaturas semanalmente, un 1/5 lo hace anualmente. El resto de la población lo hace ya sea cada dos años o tres.

Esta información nos indica que el personal muestra interés por buscar nueva información para brindar las clases a los estudiantes.

Pregunta N° 9

¿Cómo profesional, ha desarrollado proyectos de investigación que contribuyan a la formación de sus estudiantes?

Objetivo:

Conocer si el docente se interesa por impulsar proyectos que beneficien a los estuantes.

Cuadro N° 9

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	21	53%
NO	19	47%
TOTAL	40	100%

Gráfico N° 9



Análisis:

Un poco más de 1/2 de la población afirma haber desarrollado proyectos de investigación a favor de la formación del estudiante, el resto de la población no realiza este tipo de actividades con los estudiantes de la Facultad. Lo que muestra un interés moderado por parte del docente.

Pregunta N° 10

¿Ha recibido algún curso de pedagogía?

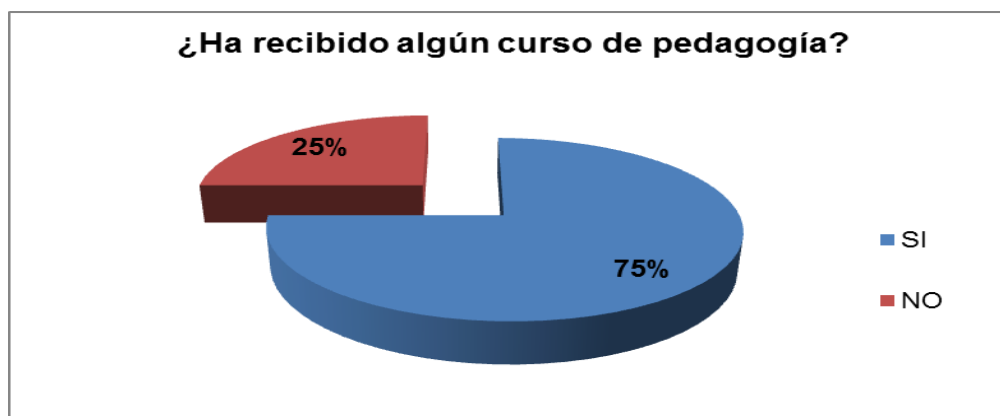
Objetivo:

Conocer el porcentaje del personal docente ha sido capacitado en el área de pedagógica.

Cuadro N° 10

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	30	75%
NO	10	25%
TOTAL	40	100%

Gráfico N° 10



Análisis:

El 3/4 de las personas encuestadas afirma haber recibido un curso de pedagogía en alguna ocasión, 1/4 de ellos no lo ha recibido. La información nos dice que existen docentes que no saben sobre métodos y técnicas de enseñanza-aprendizaje, lo que puede hacer más difícil la comprensión de los temas impartidos a los estudiantes.

Pregunta N°11

¿Hace uso de herramientas audio-visuales, para impartir sus clases?

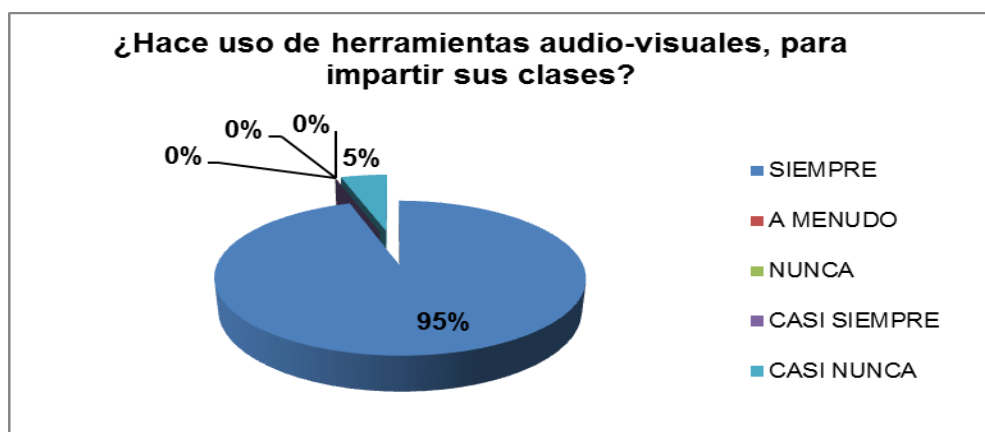
Objetivo:

Conocer si el docente utiliza herramientas que facilitan la comprensión de los estudiantes de los temas que imparte.

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SIEMPRE	38	95%
A MENUDO	0	0%
NUNCA	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
CASI NUNCA	2	5%
TOTAL	40	100%

Cuadro N° 11

Gráfico N° 11



Análisis:

La mayor parte de los docentes expresó, que al momento del desarrollar sus clases se auxilia de herramientas audio-visuales. Lo que es de mucho beneficio al estudiante ya que esta herramienta permite abarcar los diferentes tipos de aprendizaje de los estudiantes. El resto

afirma que casi nunca hace uso de este tipo de herramientas, lo que puede hacer que el proceso de aprendizaje se torne más tedioso.

Pregunta N°12

De las siguientes tecnologías, marque usted las que Conoce y las que Aplica.

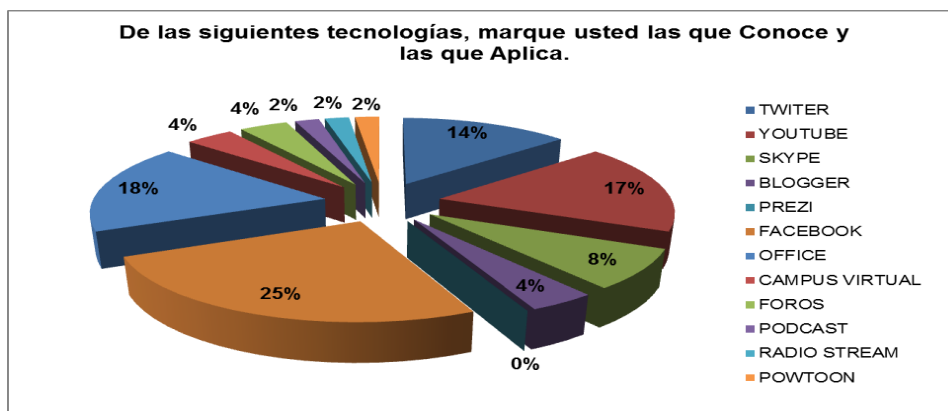
Objetivo:

Identificar que tecnologías son desconocidas para el docente, cuales no aplica y así pueda ser considerado como temas de capacitación para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Cuadro N° 12

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
TWITER	7	18%
YOUTUBE	9	23%
SKYPE	4	10%
BLOGGER	2	5%
PREZI	0	0%
FACEBOOK	13	33%
OFFICE	9	23%
CAMPUS VIRTUAL	2	5%
FOROS	2	5%
PODCAST	1	3%
RADIO STREAM	1	3%
POWTOON	1	3%
TOTAL		

Gráfico N° 12



Análisis:

Un poco menos de 1/3 los docentes utiliza la red social Facebook para facilitar la comunicación con sus estudiantes, un poco menos de 1/4 se auxilian de YouTube y de los paquetes de Office

para profundizar en los temas que se desarrollan en las cátedras. El resto del personal docente haga uso de otro tipo de herramientas que facilitan la comprensión de las cátedras.

Pregunta N° 13

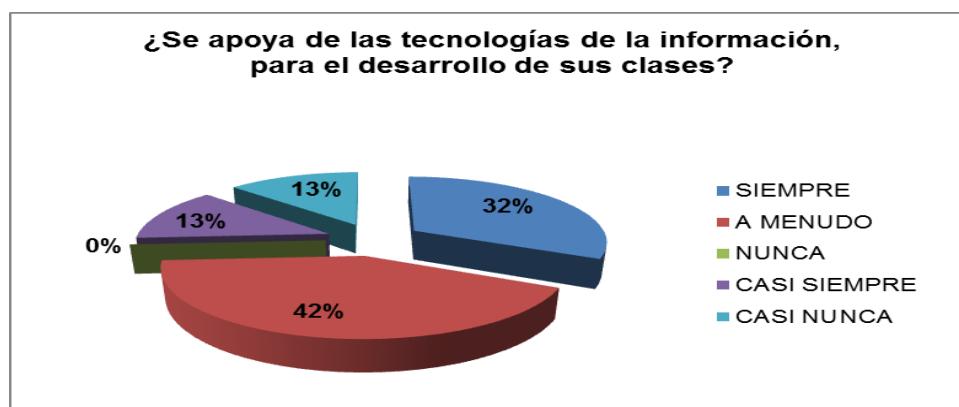
¿Se apoya de las tecnologías de la información, para el desarrollo de sus clases? **Objetivo.**

Establecer si el catedrático se auxilia de las tecnologías de información en beneficio del aprendizaje de los estudiantes.

Cuadro N° 13

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SIEMPRE	13	32%
A MENUDO	17	42%
NUNCA	0	0%
CASI SIEMPRE	5	13%
CASI NUNCA	5	13%
TOTAL	40	100%

Gráfico N° 13



Análisis:

Un poco más de 2/5 de la población encuestada afirman que a menudo hacen uso de las tecnologías de la información, el resto de la población lo hace con frecuencias diferente.

Esto indica que los docentes están familiarizados con el uso de estas tecnologías siempre en beneficio de la formación académica del estudiante.

Pregunta N° 14

De los siguientes materiales pedagógicos. ¿Cuáles utiliza en las cátedras para el desarrollo de competencias profesionales en los estudiantes?

Objetivo:

Determinar qué tipo de materiales pedagógicos utiliza el personal docente, como apoyo al momento de impartir las clases a los estudiantes.

Cuadro N° 14

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
MATERIALES CONVENCIONALES	10	25%
MATERIALES AUDIOVISUALES	22	55%
NUEVAS TECNOLOGIAS	8	20%
TOTAL	40	100%

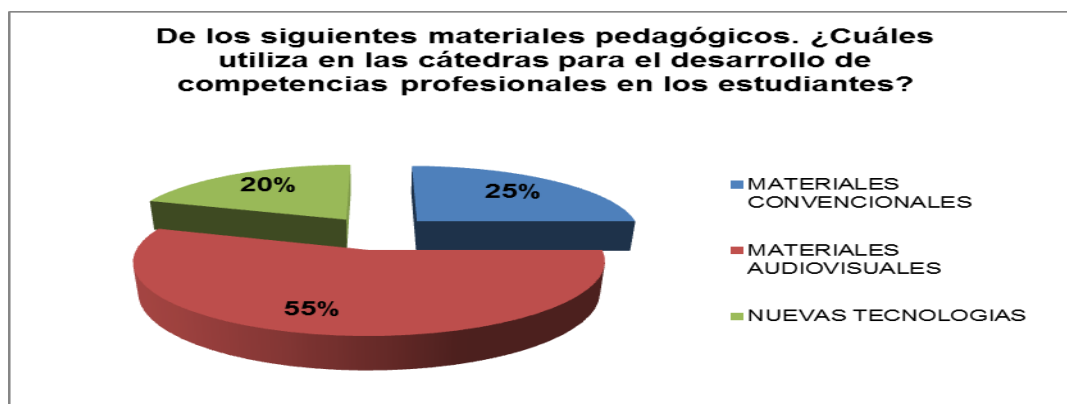


Gráfico N° 14

Análisis:

Un poco más de 1/2 de los docentes encuestados hace uso de materiales audio-visuales para el fortalecimiento de las competencias individuales de los estudiantes, el resto hace uso de los materiales convencionales o nuevas tecnologías para el impartir sus clases. Es importante destacar que el personal docente no se siente identificado con el uso y manejo

de este tipo de tecnologías, por lo tanto se puede considerar como un área de oportunidad, para el desarrollo de una capacitación.

Pregunta N° 15

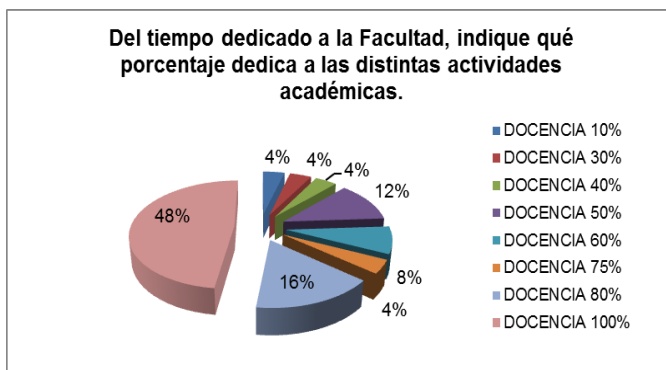
Del tiempo dedicado a la Facultad, indique qué porcentaje dedica a las distintas actividades académicas.

Objetivo:

Conocer el porcentaje de tiempo, que el personal docente dedica a las diferentes actividades académicas de la Facultad.

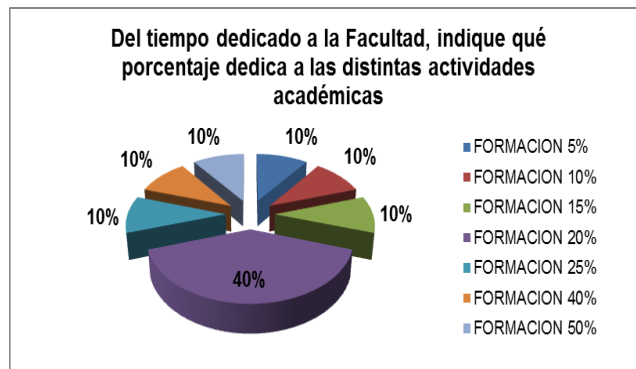
Cuadro N° 15.1

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
DOCENCIA 10%	1	3%
DOCENCIA 30%	1	3%
DOCENCIA 40%	1	3%
DOCENCIA 50%	3	8%
DOCENCIA 60%	2	5%
DOCENCIA 75%	1	3%
DOCENCIA 80%	4	10%
DOCENCIA 100%	12	30%
TOTAL		



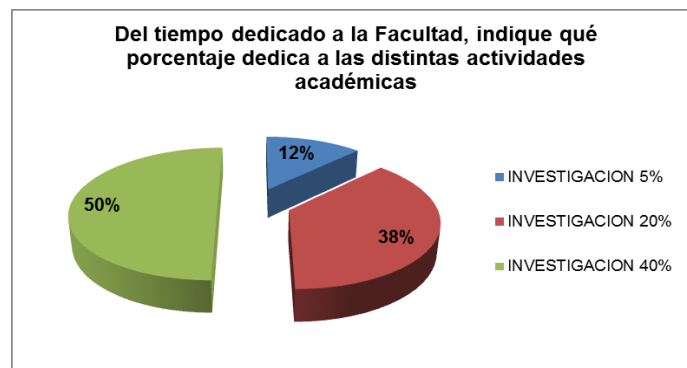
Cuadro N° 15.2

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
FORMACION 5%	1	3%
FORMACION 10%	1	3%
FORMACION 15%	1	3%
FORMACION 20%	4	10%
FORMACION 25%	1	3%
FORMACION 40%	1	3%
FORMACION 50%	1	3%
TOTAL		



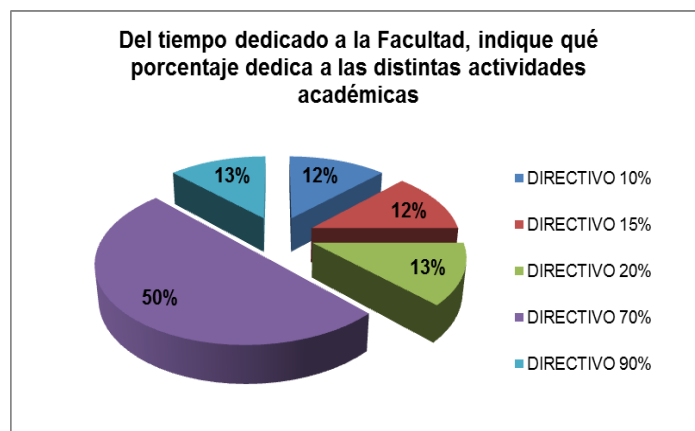
Cuadro N° 15.3

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
INVESTIGACION 5%	1	3%
INVESTIGACION 20%	3	8%
INVESTIGACION 40%	4	10%
TOTAL		



Cuadro N° 15.4

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
DIRECTIVO 10%	1	3%
DIRECTIVO 15%	1	3%
DIRECTIVO 20%	1	3%
DIRECTIVO 70%	4	10%
DIRECTIVO 90%	1	3%
TOTAL		



Análisis:

Un poco menos de 1/3 de los docentes encuestados se dedican al 100% a la actividad de la docencia, este dato es de mucha importancia al momento de planificar una capacitación para el personal. El resto de la población lo hace de diferente manera, distribuyendo su tiempo en actividades de formación, investigación o actividades directivas.

Pregunta N° 16

De los siguientes factores, ¿Cuáles considera que influyen en la planificación y el desarrollo de enseñanza – aprendizaje?

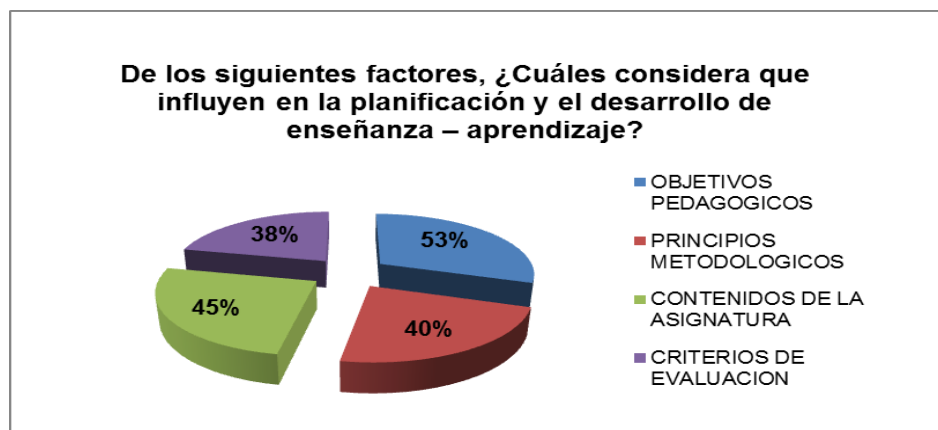
Objetivo.

Conocer el factor que el personal docente considera más influyente al momento de realizar la planificación y el desarrollo de la enseñanza a los estudiantes de la Facultad.

Cuadro N° 16

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
OBJETIVOS PEDAGOGICOS	21	53%
PRINCIPIOS METODOLOGICOS	16	40%
CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA	18	45%
CRITERIOS DE EVALUACION	15	38%
TOTAL		

Gráfico N° 16



Análisis:

Un poco más de 1/2 de los docentes encuestados ha considerado que los objetivos pedagógicos es el factor más influyente para la planificación y el desarrollo de la enseñanza-aprendizaje. La información obtenida permitirá a las autoridades de la Facultad poner un mayor interés en esta área, para una mejora continua del proceso de enseñanza-aprendizaje. El resto de la población piensa que son otros los factores.

Pregunta N° 17

¿Tiene conocimiento de los procesos que aplica el Sistema Centroamericano de Evaluación y Armonización de la Educación Superior (SICEVAES)?

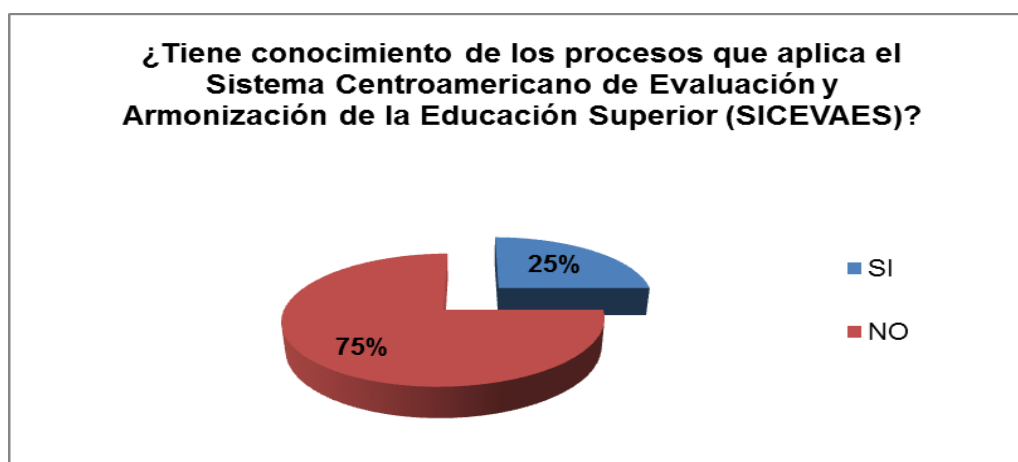
Objetivo:

Determinar los conocimientos que poseen los docentes acerca del Sistema Centroamericano de Evaluación y Armonización de la Educación.

Cuadro N° 17

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	10	25%
NO	30	75%
TOTAL	40	100%

Gráfico N° 17



Análisis:

De los docentes encuestados 3/4 afirma no conocer los procesos que realiza el Sistema Centroamericano de Evaluación y Armonización de Educación Superior (SICEVAES), esto implica una mayor dificultad a la hora de buscar una acreditación, debido a que el tema es desconocido para el docente, por esto es recomendable dar una inducción sobre el trabajo que realiza esta entidad para familiarizarlo con el proceso. Y 1/4 de la población afirma conocer el proceso.

Pregunta N° 18

Conoce usted, ¿Qué es la Acreditación de Carreras?

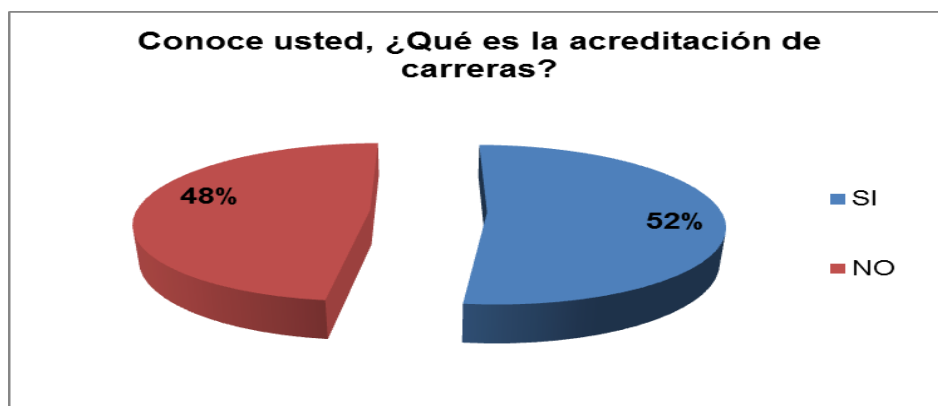
Objetivo.

Que conocimiento tienen los docentes acerca de la Acreditación de carreras universitarias.

Cuadro N° 18

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	21	52%
NO	19	48%
TOTAL	40	100%

Gráfico N° 18



Análisis:

Un poco más de 1/2 de los docentes tiene conocimientos de que es la acreditación de una carrera universitaria, el resto desconoce el significado de esto. Lo que significa que hay un alto porcentaje de docentes que no tiene conocimientos de los procesos realizados por el SICEVAES y de la acreditación. Si el docente no conoce estos aspectos no vera la importancia y beneficios que trae consigo este reconocimiento.

Pregunta N° 19

¿Sabe cuáles son los beneficios de la acreditación?

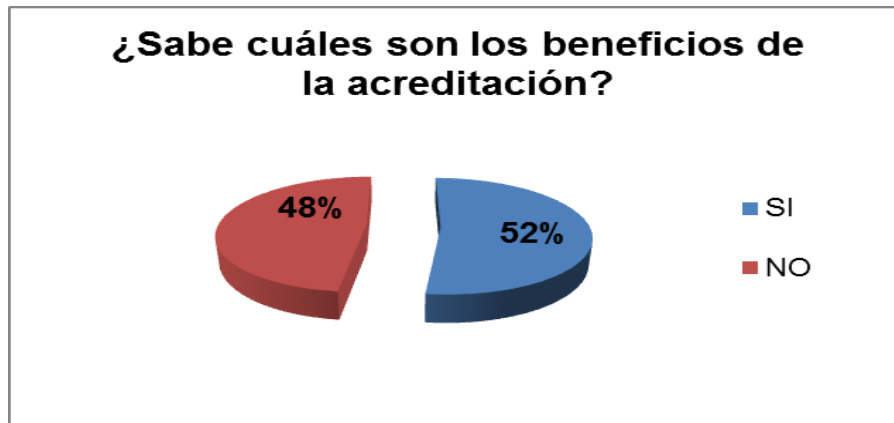
Objetivo.

Investigar si, el personal docente conoce los beneficios que implica la acreditación de una carrera universitaria.

Cuadro N° 19

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	21	52%
NO	19	48%
TOTAL	40	100%

Gráfico N° 19



Análisis:

Más de 1/2 de los docentes encuestados conocen los beneficios que trae la acreditación de una carrera universitaria, el resto lo desconoce. Las respuestas obtenidas tienen relación con la pregunta anterior, ya que si el docente desconoce que es la acreditación no sabe qué beneficios tiene. Para poder lograr que el proceso de acreditación sea exitoso, se recomienda brindar capacitaciones relacionadas a estos temas, y a la vez lograr que el docente se sienta comprometido con la labor a realizar.

Pregunta N° 20

¿Conoce el modelo educativo de la Universidad de El Salvador?

Objetivo.

Identificar si el personal docente de la Facultad de Odontología, conoce las bases que rigen el modelo educativo de la universidad.

Cuadro N° 20

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	19	48%
NO	19	48%
NO RESPONDIO	2	4%
TOTAL	40	100%

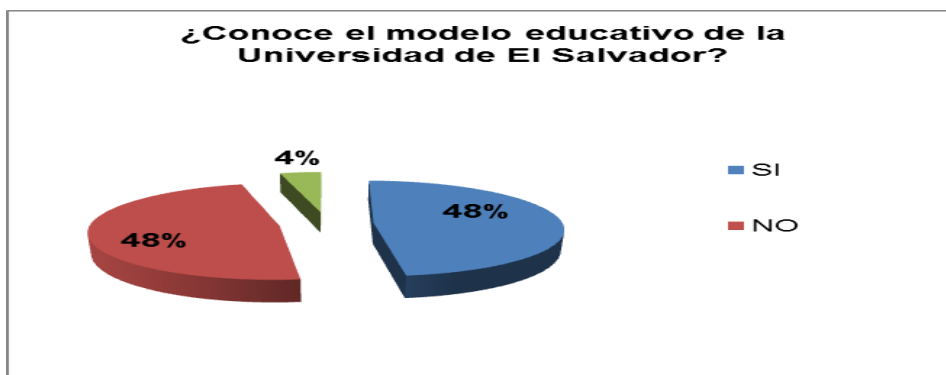


Gráfico N° 20

Análisis:

De los datos obtenidos más de 2/5 de los docentes conoce el modelo educativo de la Universidad de El Salvador, otro 2/5 afirma no conoce el modelo y el resto no respondió. La base del modelo educativo de la Universidad es la misión, visión, objetivos y la filosofía, el que un docente afirme no conocer el modelo, significa que no conoce la Institución para la que trabaja, por lo tanto no se siente identificado con ella, ni comprometido. Es necesario lograr que el empleado se identifique con la Universidad, para el logro de los objetivos y para disminuir los esfuerzos al momento de implementar un cambio de cualquier tipo.

Pregunta N° 21

¿Cuál de las siguientes características del Modelo Educativo considera que se le dan cumplimiento?

Objetivo.

Conocer que áreas del modelo educativo se le da cumplimiento, en la Facultad de Odontología.

Cuadro N° 21

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
PLANES DE ESTUDIO INNOVADORES	14	35%
FLEXIBILIDAD CURRICULAR	14	35%
FORMACION INTEGRAL DEL ESTUDIANTE	2	5%
NINGUNO	2	5%
NO RESPONDIO	14	35%
TOTAL		

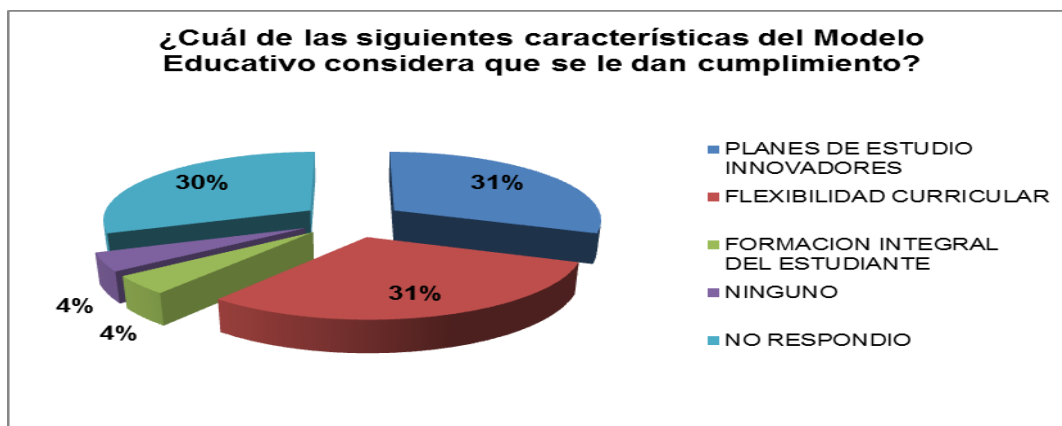


Gráfico N° 21

Análisis:

Más de 1/3 del personal considera que los planes de estudios innovadores y la Flexibilidad curricular, son características del modelo educativo que se cumplen, el resto de la población piensa que son otras características o no respondieron a la pregunta. A través de la información, se puede identificar que no se le da cumplimiento a todas las características del modelo educativo, lo que afecta la calidad académica del estudiante.

Pregunta N° 22

¿Cuál de los siguientes principios que conforman la Política de Lineamientos Curriculares es para usted el más importante?

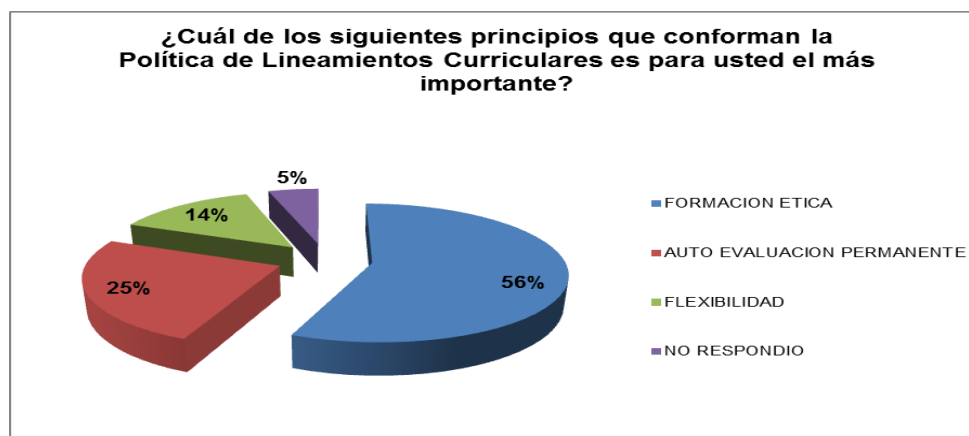
Objetivo

Identificar que lineamiento es considerado el más importante para los docentes de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador.

Cuadro N° 22

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
FORMACION ETICA	25	57%
AUTO EVALUACION PERMANENTE	11	25%
FLEXIBILIDAD	6	14%
NO RESPONDIO	2	5%
TOTAL		

Gráfico N° 22



Análisis:

Más de 1/2 de los docentes encuestados piensa que la formación ética es uno de los principios más importantes, el resto considera que son otros principios los más importantes. Lo que significa que el personal docente está consciente de la importancia que tiene que los futuros profesionales, lleven no solo conocimientos técnicos, sino que, conozcan sobre valores y ética profesional.

Pregunta N° 23

Según el Modelo Educativo de la Universidad de El Salvador, ¿Cuál de los siguientes componentes considera que contribuye a generar mejores resultados?

Objetivo.

Determinar que parte del modelo educativo de la Universidad de El Salvador, facilita a los docentes el proceso de enseñanza a los alumnos.

Cuadro N° 23

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
MISION	10	21%
CONGRUENCIA ENTRE MODELO CURRICULAR Y PEDAGOGICO	20	43%
PLANEACION DIDACTICA	13	28%
NO RESPONDIO	4	9%
TOTAL		

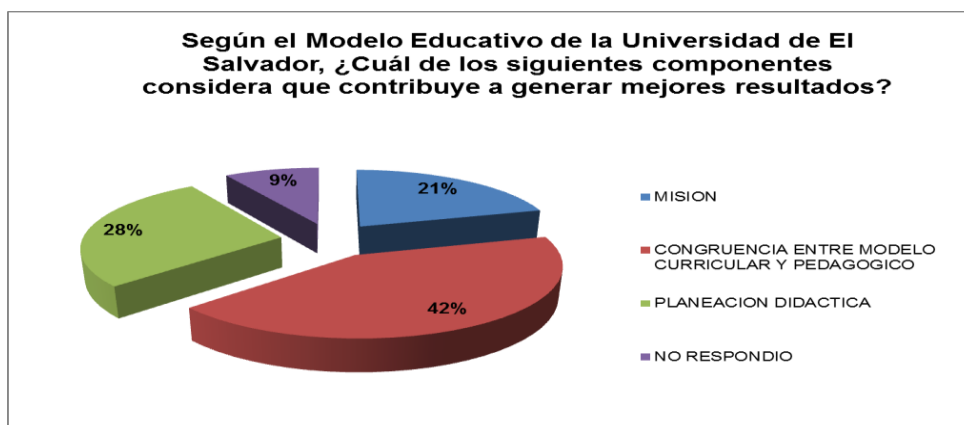


Gráfico N° 23

Análisis:

Más de 2/5 de las personas encuestadas piensa que la congruencia entre el modelo curricular y pedagógico ayuda a obtener mejores resultados en el proceso académico, más de 1/5 que piensa que es la planeación didáctica. El resto de la población considera que son otros componentes.

Pregunta N° 24

¿Se cumple con la Planeación Curricular?

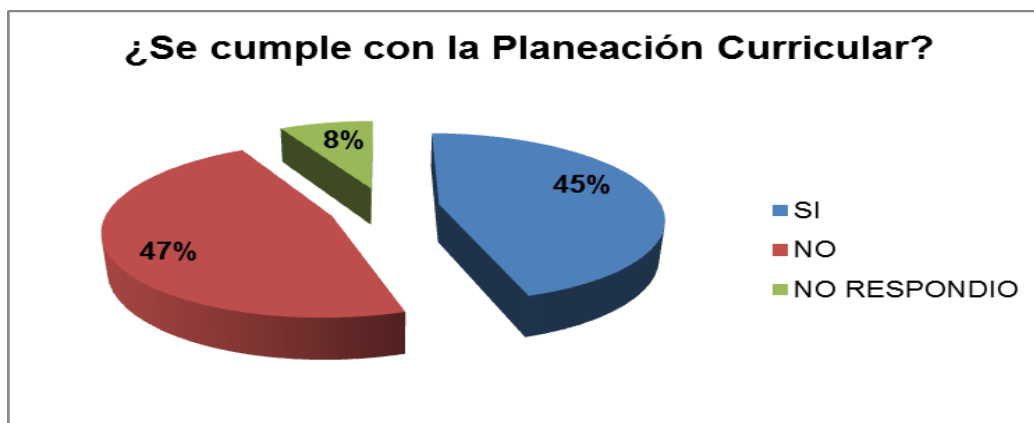
Objetivo.

Conocer si el docente cumple con el tiempo establecido, para impartir todos los temas a los estudiantes.

Cuadro N° 24

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	18	45%
NO	19	47%
NO RESPONDIO	3	8%
TOTAL	40	100%

Gráfico N° 24



Análisis:

Más de 2/5 del personal encuestado opina que si se cumple el plan curricular, el resto piensa que no se cumple o no respondió a la pregunta. El plan curricular es determinante para el tipo de estudiante que la universidad quiere formar, es por ello que es importante el cumplimiento del mismo y así de esta forma cumplir con los objetivos de la universidad.

Pregunta N° 25

¿Selecciona métodos y estrategias de enseñanza-aprendizaje en función de los objetivos propuestos?

Objetivo:

Establecer que estrategias pedagógicas aplican los docentes para un mejor aprendizaje de sus alumnos.

Cuadro N° 25

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	37	93%
NO	2	5%
NO RESPONDIO	1	3%
TOTAL	40	100%



Gráfico N° 25

Análisis:

La mayoría de los encuestados hace uso de métodos y estrategias que ayudan al logro de los objetivos propuestos en cada temática impartida, el resto no lo hace, es necesario conocer por que este porcentaje no está interesado en cumplimiento a los objetivos ya que esto representa un obstáculo para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Pregunta N° 26

¿Utiliza distintas metodologías en función de la tipología de cada cátedra?

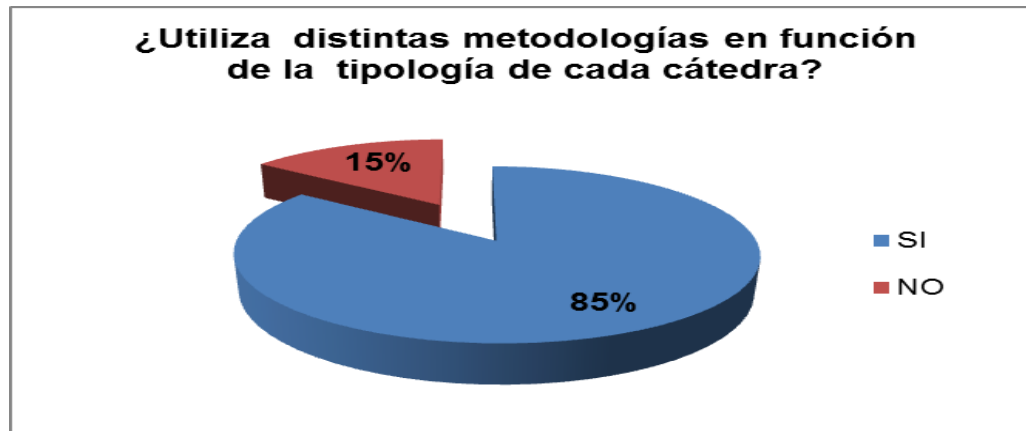
Objetivo:

Determinar si el docente conoce diferentes tipos de métodos, que le faciliten la exposición de las clases, para una mejor comprensión de parte del alumno.

Cuadro N° 26

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	34	85%
NO	6	15%
TOTAL	40	100%

Gráfico N° 26



Análisis:

La mayoría de los encuestados buscan diferentes métodos según la materia a impartir para lograr una mejor comprensión de los temas a impartir, esta información permite conocer el compromiso que tiene el docente al momento de brindar las cátedras a los estudiantes de la facultad. El resto no busca diferentes métodos para impartir sus clases.

Pregunta N° 27

¿Planifica actividades teórico-prácticas que desarrollen capacidades relacionadas con el perfil profesional del ciclo?

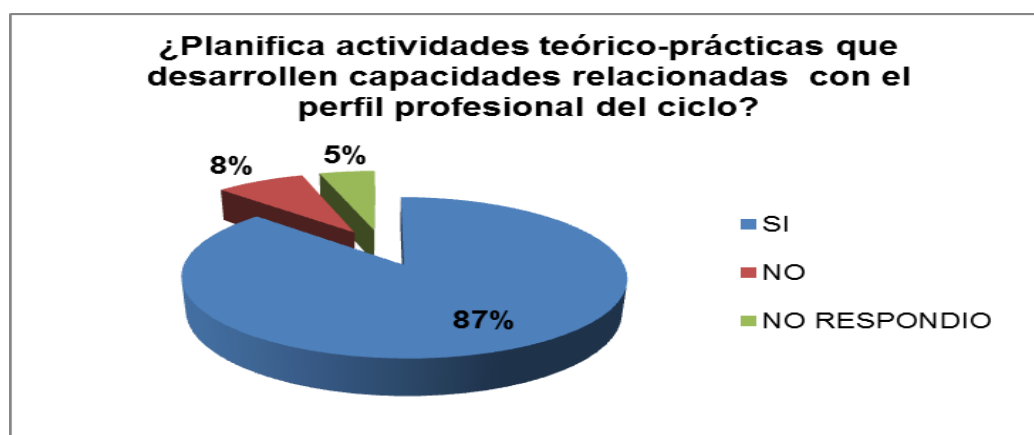
Objetivo:

Indagar si el docente implementa actividades que ayuden al estudiante, ha alcanzar el perfil deseado por la Facultad de Odontología.

Cuadro N° 27

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	35	87%
NO	3	8%
NO RESPONDIO	2	5%
TOTAL	40	100%

Gráfico N° 27



Análisis:

La mayor parte de los encuestados desarrollan actividades que ayudan a fortalecer el perfil del estudiante universitario, el resto no realiza ninguna actividad o no respondieron a la pregunta. Con la información obtenida podemos afirmar que el personal docente, se preocupa por la formación y desarrollo del estudiante, implementando diversos métodos para transmitir de mejor forma los conocimientos técnicos a los futuros profesionales.

Pregunta N° 28

De acuerdo a su criterio ¿Considera usted que el orden de las asignaturas en el plan de estudios de la carrera de Doctorado en Cirugía Dental es coherente?

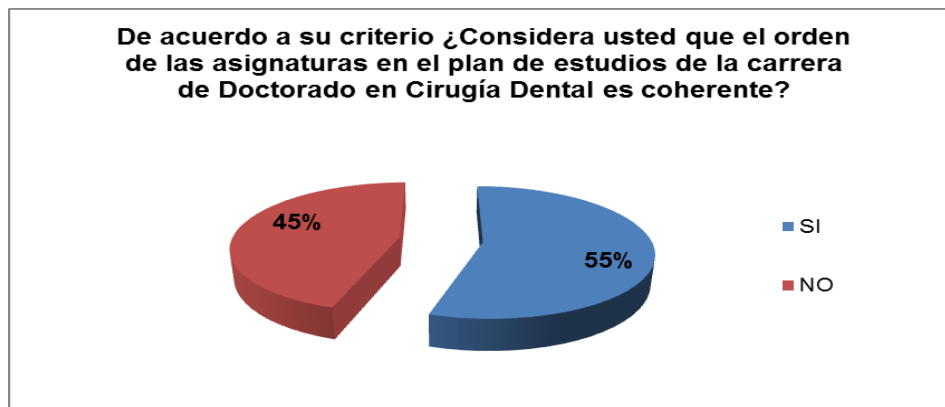
Objetivo:

Conocer si el orden de las materias está debidamente estructurado para el buen desarrollo y aprendizaje de los estudiantes.

Cuadro N° 28

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	22	55%
NO	18	45%
TOTAL	40	100%

Gráfico N° 28



Análisis:

Más de 1/2 de los docentes encuestados considera que el orden de las asignaturas que conforman el pensum, es coherente, el resto de la población considera que no. Es importante estudiar más a fondo este último porcentaje y conocer las sugerencias del personal, siempre buscando la mejora de la calidad académica de la facultad.

Pregunta N° 29

De acuerdo a su criterio ¿Considera usted que el plan de estudios, de la carrera de Doctorado en Cirugía Dental, responde a las necesidades reales de la sociedad salvadoreña?

Objetivo:

Conocer si el plan de estudios está acorde a las exigencias del mercado laboral actual, según la opinión del personal Docente.

Cuadro N° 29

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	13	33%
NO	21	52%
NO RESPONDIO	6	15%
TOTAL	40	100%

Gráfico N° 29



Análisis:

Más de 1/2 de los encuestados piensa que el plan de estudios de la carrera en Doctorado en Cirugía Dental, no responde a las necesidades de la sociedad, la información recopilada nos dice que a criterio del personal docente, la facultad no está formando profesionales integrales, que den respuesta a las múltiples necesidades de la población salvadoreña. El resto de la población considera que si o no respondió a la pregunta.

Pregunta N° 30

De acuerdo a su criterio ¿Qué áreas debería incluir el plan de estudios para alcanzar las exigencias actuales del mercado laboral?

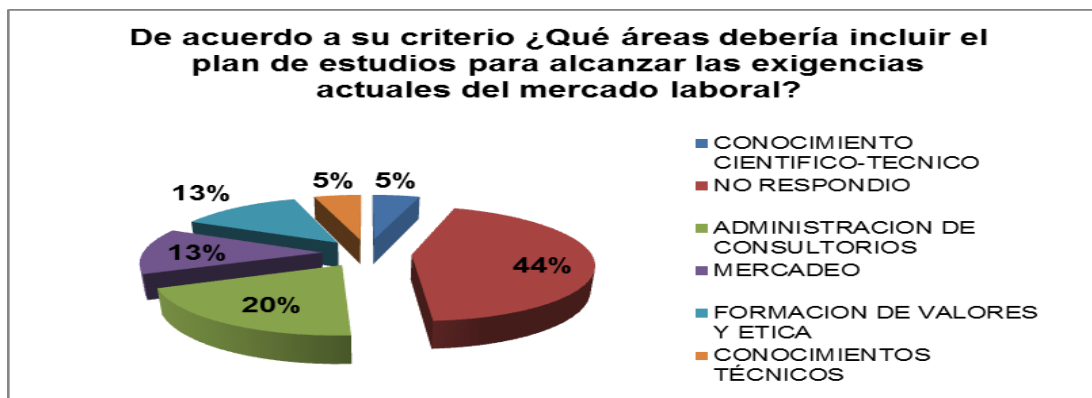
Objetivo:

Identificar las áreas de mejora del plan de estudio de la Facultad de Odontología, para contribuir a la mejora de la calidad académica del estudiante.

Cuadro N° 30

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
CONOCIMIENTO CIENTIFICO-TECNICO	2	5%
NO RESPONDIO	18	44%
ADMINISTRACION DE CONSULTORIOS	8	20%
MERCADEO	5	13%
FORMACION DE VALORES Y ETICA	5	13%
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	2	5%
TOTAL	40	100%

Gráfico N° 30



Análisis:

Más de 2/5 de la población encuestados no respondió a la pregunta, un 1/5 considera que la administración de consultorios es un área que se debe incluir en el plan de estudios, el resto piensa que deben ser otras las áreas a incluir. La administración de consultorios dentales, puede ser considerada por las autoridades de la facultad como un área de oportunidad para la innovación del plan de estudios y a la vez formar estudiantes emprendedores que prefieran establecer sus propios consultorios.

Pregunta N° 31

¿Considera que el plan de estudio brinda todas las competencias requeridas por el perfil para la carrera de Doctorado en Cirugía Dental?

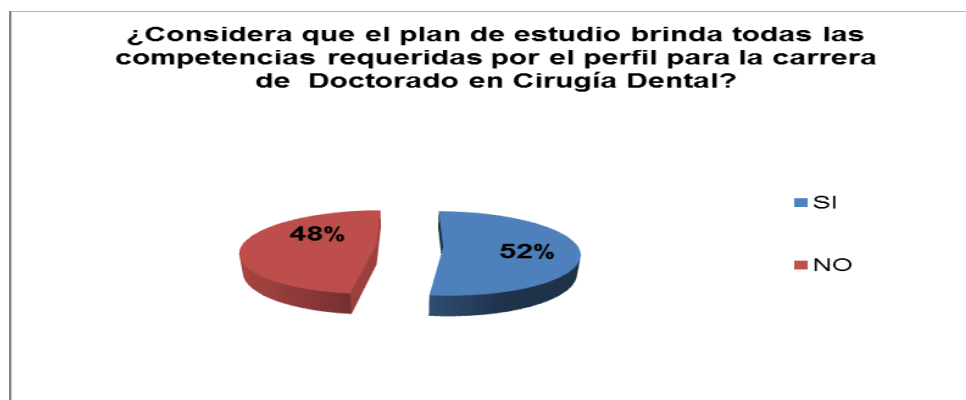
Objetivo:

Identificar, si el plan de estudios está acorde al perfil establecido por la facultad del profesional en Doctorado en Cirugía Dental.

Cuadro N° 31

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	21	52%
NO	19	48%
TOTAL	40	100%

Gráfico N° 31



Análisis:

Más de 1/2 de los encuestados considera que el plan de estudio brinda las competencias necesarias al estudiante, para cumplir con el perfil establecido y el resto opina que no cumple con el perfil establecido. A criterio de los docentes se debe mejorar el plan de estudios de tal manera que se alcance el perfil previamente establecido.

ANEXO 6.



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Entrevista dirigida a *la Dra. María Eugenia Rivas de Aguirre*, Directora de Planificación de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador

OBJETIVO:

Conocer la opinión de la Dra. María Eugenia Rivas de Aguirre en cuanto al plan de capacitación actualmente utilizado por la Facultad de Odontología y obtener la información necesaria para realizar un mejor análisis.

AGRADECIMIENTOS:

De antemano agradecemos el tiempo proporcionado para responder las siguientes interrogantes.

La información proporcionada será utilizada con fines académicos.

CAPACITACIÓN

1. ¿Brevemente explique sobre el plan de capacitación actualmente utilizado por el departamento de recursos humanos?

Con el área de Recursos Humanos, y se realizó un trabajo de investigación por medio de esa investigación se obtuvo un listado de necesidades de capacitación. Es la guía que utilizamos para programar las capacitaciones.

Actualmente se programan capacitaciones con INSAFORP, pero tanto el docente como el administrativo no se interesan en asistir.

Yo pienso que se necesita algo motivacional para que ellos tengan un cambio.

También nos colaboran con las capacitaciones profesionales de otras facultades en psicología y pedagogía. Y los convenios que se tiene con otras universidades de otros países.

Nosotros les decimos que habrá capacitaciones y ellos nos comentan que no fue nada innovador o que el capacitador no se veía preparado y no se puede andar diciéndoles que asistan todo el tiempo porque cada quien decide si quiere crecer como profesional.

2. ¿El plan de capacitación de la Facultad de Odontología es de conocimiento de los empleados si X No Explique?

Se pone en la pizarra informativa, las capacitaciones disponibles.

3. ¿Qué factores influyen para determinar cuál es el tiempo prudencial para brindarle capacitación al personal docente y administrativo?

Dependerá de la disponibilidad del tiempo de los docentes y administrativos, pues no podemos detener las labores académicas para impartir las capacitaciones, ya que eso provocaría a largar el ciclo de estudio, y esto es algo que no es de agrado para el estudiante.

Normalmente las capacitaciones se realizan en interciclo y las sesiones duran de 2 a 3 días.

A los empleados no les gusta quedarse en capacitación después del horario de trabajo o venir los fines de semana debido a sus compromisos personales.

4. ¿Utiliza métodos para realizar seguimiento de las capacitaciones brindadas explique?

Realmente NO, los empleados se encuentran en sus puestos de trabajo ellos como profesionales, son responsables de provocar cambios, en sus áreas de trabajo.

5. ¿Proporcione algunas medidas utilizadas por el departamento de recursos humanos para solventar diferentes problemáticas que se puedan dar en la ejecución de las capacitaciones?

Se realizan todo tipo de pruebas con los materiales que los capacitadores van a utilizar, antes de iniciar las capacitaciones.

6. ¿Mencione que criterios utiliza el departamento de recursos humanos para seleccionar las capacitaciones?

Que posea especializaciones adicionales al título que tenga.

Que tenga experiencia en el área o en el tema a impartir, y que se a responsable en el cumplimiento de los horarios establecidos.

7. ¿Qué opinión tiene sobre la formación y desarrollo profesional de la facultad de Odontología?

Nosotros ponemos en práctica todas las modalidades de pedagogía que se conocen para el aprendizaje en la carrera, se realizan trabajos ex-aula donde los estudiantes salen a

investigar la condición de salud de la población a través de los programas que tenemos, en escuelas donde los estudiantes realizan trabajos de proyección social y al mismo tiempo está contemplado en el pensum.

Estas escuelas son del sistema público nacional donde atiende a niños de primero a tercer grado y niños de preparatoria. Con esto el alumno aprende a trabajar en equipo y a desenvolverse.

Yo considero es que se le dan las herramientas necesarias.

MODELO EDUCATIVO:

8. ¿Se les da a conocer al personal docente y administrativo al momento de su contratación el modelo educativo de la Universidad?

Si, lo hace la DEO (Dirección de Educación Odontológica) es la responsable porque ahí está la jefatura de docencia.

La inducción por lo general, se hace por medio de la modalidad de estudiantes auxiliar de cátedra, nuestro pensum se basa en la investigación, la docencia y el servicio, bajo ese esquema el alumno va aprendiendo metodologías de enseñanza-aprendizaje. Preparando materiales de apoyo y dinámicas para ayudar al docente.

9. ¿Qué parámetros utilizan para determinar si el personal cumple con la planeación curricular?

Hay un profesor que es el jefe de docencia, a él se le presenta la journalización que ya va revisado por la Directora de Educación Odontológica y lo sella cuando ve que todo el contenido está bien.

Se controla asistencia de los alumnos y la representante del curso debe firmar la journalización dando fe de que se cumplen todos los temas.

Si hubiese un atraso la Jefa de Docencia habla con la representante y le consulta como va los temas, ya que ella conoce a cada representante estudiantil de cada curso.

ACREDITACION

10. ¿Qué opinión tiene sobre el Sistema Centroamericano de Evaluación y Armonización de la Educación Superior (SICEVAES)?

He escuchado de él, y he asistido a las jornadas que han hecho. Ayuda a la mejora de la calidad de los procesos.

11. ¿Mencione según su criterio cuales considera seria los beneficios alcanzados si se lograra una acreditación en la facultad de odontología?

Pienso que le da un plus a las universidades, le da un estatus superior.

Es importante por la calidad que le brinda al proceso de enseñanza.

ANEXO 7
FICHA TECNICA²⁴

INSTRUMENTO PARA LA AUTOEVALUACIÓN ACADÉMICOS

INFORMACIÓN GENERAL:

NOMBRE DEL COMITÉ TÉCNICO:	UNIVERSIDAD:
CARRERA EVALUADA:	FECHA:

INSTRUCCIONES:

Este instrumento debe ser completado por el asesor metodológico designado por el SICEVAES para el desarrollo del proceso de evaluación externa del programa académico. Asigne una calificación de 1 al 5 en cada uno de los aspectos a evaluar para conocer el desempeño presentado por el comité académico en el proceso de evaluación desarrollado.

ASPECTOS A VALORAR							
TRABAJO EN EQUIPO							20
1	Cooperó en el desarrollo de todas las actividades específicas que debió cumplir.	1	2	3	4	5	
2	Comunicó de manera respetuosa sus ideas y opiniones divergentes	1	2	3	4	5	
3	Mostró capacidad de escucha ante las opiniones e ideas de los demás miembros del equipo.	1	2	3	4	5	
4	Mostró flexibilidad ante las propuestas de trabajo presentadas por los otros miembros del equipo.	1	2	3	4	5	
ÉTICA Y SENTIDO DE RESPONSABILIDAD							35
5	Responde a los comunicados que el asesor metodológico le envía previo a la realización de la visita	1	2	3	4	5	
6	Leyó con anterioridad la documentación que se le hizo llegar para prepararse para la visita.	1	2	3	4	5	
7	Presentó sus dudas, comentarios y aportes en las diferentes etapas y actividades que implicó la evaluación	1	2	3	4	5	
8	Mostró puntualidad en cada una de las actividades que debió realizar.	1	2	3	4	5	
9	Mostró ser cuidadoso y orientado hacia la calidad en la ejecución de cada una de las actividades que le fueron designadas durante el proceso.	1	2	3	4	5	
10	Colaboró en la elaboración del informe de evaluación.	1	2	3	4	5	
11	Manejó confidencialmente la información sensible del programa evaluado.	1	2	3	4	5	
RIGUROSIDAD TEÓRICO-METODOLÓGICA							20
12	Mostró profesionalismo en el desarrollo de las actividades que le fueron encomendadas.	1	2	3	4	5	
13	Aportó durante el proceso fundamentaciones teóricas desde el ámbito de campo de conocimiento y experiencia profesional.	1	2	3	4	5	
14	Mostró rigurosidad en el desarrollo de las actividades que le fueron designadas.	1	2	3	4	5	
15	La participación en las diferentes actividades fue significativa para la valoración del programa y el cumplimiento de los objetivos.	1	2	3	4	5	
COMPROMISO CON LA CALIDAD Y LA EDUCACIÓN SUPERIOR.							10
16	Demuestra conocimiento acerca de los propósitos de los procesos de autoevaluación y evaluación externa de programas académicos.	1	2	3	4	5	
17	En sus acciones o comentarios mostró congruencia con los principios del SICEVAES y los procesos de mejora de la calidad de la educación superior.	1	2	3	4	5	
Total calificación obtenida (85 puntos equivale a 10)							

Escala de Calificación

Rangos	Calificación
85-75	Excelente
74-63	Muy Bueno
62-55	Bueno
Menores de 55	Deficiente

ANEXO 8

²⁴ Sistema Centroamericano de Evaluación y Armonización de la Educación Superior. 2014. Guías de Evaluación de la Educación Superior. Tercera Edición. San Salvador, El Salvador: Imprenta Universitaria. página 188.

EVALUACIÓN DEL PARTICIPANTE PARA EL FACILITADOR.

Se solicita responder a este instrumento con honestidad y objetividad, ya que su respuesta será utilizada para la mejora de los cursos.

Nombre del facilitador:	
Nombre del módulo:	
Fecha de evaluación:	

1. ¿Considera usted que el facilitador tuvo completo dominio y seguridad al momento de impartir el curso?

SI

NO

2. ¿Considera que la metodología utilizada por el facilitador es la adecuada?

SI

NO

3. ¿La manera en que el facilitador desarrolló los temas fue clara y entendible?

SI

NO

4. ¿Durante el desarrollo de la capacitación se sintió motivado por el capacitador?

SI

NO

5. ¿Considera usted que los materiales y recursos técnicos utilizados por el facilitador fueron adecuados?

SI NO

6. ¿Considera que el facilitador da la atención y disposición necesaria para aclarar dudas?

SI NO

7. ¿El facilitador se presentó puntualmente a las sesiones?

SI NO

8. ¿El facilitador cubre y respeta los tiempos establecidos para cada temática y recesos?

SI NO

9. ¿Al finalizar el curso se cumplieron los objetivos planeados?

SI NO

10. Realice una sugerencia u observación sobre el curso o el facilitador:

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PARA EL PERSONAL.

Nombre del trabajador:	
Área en la que se desempeña:	
Puesto de trabajo:	
Jefe inmediato (evaluador):	
Fecha de evaluación:	

<u>FACTORES</u>	<u>PUNTAJE</u>	<u>EVALUACION</u>
	3: Eficiente; 2: Bueno 1: Regular ; 0: Minimo	
Asistencia	()	De 37 a 42 : "A" : Excelente desempeño
Responsabilidad	()	
Participación	()	De 25 a 36 : " B " : Buen desempeño
Disciplina	()	
Motivación	()	De 12 a 24 : " C " : Desempeño regular
Conducta	()	
Disponibilidad	()	Menos de 12 : " D " : Desempeño inaceptable
Comunicación	()	
Trabajo en equipo	()	
Puntualidad	()	
Capacidad de aprendizaje	()	
Conocimiento del puesto	()	
Higiene	()	
Calidad en el trabajo	()	

SUMA -----

Aspectos donde el trabajador requiere capacitación en beneficio del desempeño de sus actividades:

FIRMA DEL JEFE IMEDIATO

FIRMA DEL JEFE EVALUADOR

ANEXO 10.

GLOSARIO

1. Misión.

Es la razón fundamental para la existencia de la organización. Delimita el campo de acción de la empresa con el propósito de concentrar recursos y esfuerzos (corto plazo).

2. Visión.

Es la imagen de la organización que define respecto a su futuro. (Largo plazo).

3. Capacitación.

Conjunto de actividades orientadas a proporcionar conocimientos y desarrollar habilidades del personal para que estos se desempeñen mejor en su trabajo en función de las necesidades u objetivos establecidos.

4. Principios.

Un principio es una ley o regla que se cumple o debe seguirse con cierto propósito, como consecuencia necesaria de algo o con el fin de lograr un propósito.

5. Desempeño.

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

6. Cuestionarios.

Un cuestionario es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados.

7. Plan.

Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una **acción**, con el objetivo de dirigirla y encauzarla.

8. Programa.

Proyecto o planificación ordenada de las distintas partes o actividades que componen una cosa que se va a realizar.

9. Planeación.

Dentro de una **organización**, consiste en **determinar los objetivos de la misma y elegir cursos de acción convenientes para el logro de esos objetivos.**

10. Organigrama.

Es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o una de sus áreas.

11. Calidad.

Se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades.

12. Metodología.

Es una de las etapas específicas de un trabajo o proyecto que parte de una posición teórica y conduce una selección de técnicas concretas (o métodos) acerca del procedimiento destinado a la realización de tareas vinculadas a la investigación, el trabajo o el proyecto.

13. CSUCA.

Consejo Superior Universitario Centroamericano: Su propósito es mejorar la calidad de la educación superior en Centroamérica, crear y transmitir conocimientos, integrar saberes, divulgar sus experiencias, y orientar sus acciones

a lograr el bien común de nuestra región y participar en la solución de los problemas globales.

14. SICEVAES.

Sistema Centroamericano de Evaluación y Armonización de la Educación Superior: es el sistema que promueve la cultura de calidad, la evaluación y el rendimiento de cuentas a la sociedad en las universidades miembros, usando la evaluación y acreditación como estrategia de gestión del cambio, modernización y mejoramiento de las universidades.

15. Evaluación.

Valorar conocimientos, actitud o rendimiento de una persona o de un servicio.

16. Autoevaluación.

Es un método que consiste en valorar uno mismo la propia capacidad que se dispone para tal o cual tarea o actividad, así como también la calidad del trabajo que se lleva a cabo, especialmente en el ámbito pedagógico.

17. Facilitador.

Es la persona que ayuda a un grupo a entender los objetivos comunes y contribuye a crear un plan para alcanzarlos sin tomar partido.

18. Perfil.

Recopilación de los requisitos y cualificaciones personales exigidos para el cumplimiento satisfactorio de las tareas de un empleado dentro de una institución.

19. Acreditación.

Es el reconocimiento público de la calidad de una carrera que hace un ente acreditador con base en el cumplimiento de los referentes para la valoración de la calidad de un programa académico o carrera, definidos por este ente

20. Indicadores.

Son variables que intentan medir u objetivar en forma cuantitativa o cualitativa, sucesos colectivos para así, poder respaldar acciones políticas, evaluar logros y metas.

21. Objetivos.

Es el resultado que se espera obtener y hacia el cual se encamina el esfuerzo de conjunto., conjunto de metas.

22. Plan de estudio.

El plan de estudios es el esquema estructurado de las áreas obligatorias, fundamentales y de áreas optativas con sus respectivas asignaturas que forman parte del currículo de los establecimientos educativos.

23. Unidades valorativas.

Es la carga académica de cada materia, asignatura, módulo o unidad de aprendizaje, tomando en cuenta las horas de clase, los laboratorios, las prácticas, discusiones y cualquier otra actividad académica establecida en el respectivo plan y programa de estudios.

24. Estomatognático.

Es el conjunto de órganos y tejidos que permiten las funciones fisiológicas de: comer, hablar, pronunciar, masticar, deglutir, sonreír incluyendo todas las expresiones faciales, respirar, besar o succionar.

25. Método.

Modo ordenado y sistemático de proceder para llegar a un resultado o fin determinado.

26. Bio-psico-social.

Es un modelo o enfoque participativo de salud y enfermedad que postula que el factor biológico (factores químico biológicos), el psicológico (pensamientos, emociones y conductas) y los factores sociales, desempeñan un papel significativo de la actividad humana en el contexto de una enfermedad o discapacidad.

27. Diagnóstico.

Es el análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias.

28. PIRESC I,II.

Plan para la Integración Regional de la Educación Superior Centroamericana.

PIRESC I, Este plan persigue la formación profesionales que apoyaran el desarrollo del Programa de Integración Económica y el Mercado Común Centroamericano.

PIRESC II, En el cual se crean y desarrollan Sistemas Universitarios Regionales y Redes Académicas.

29. Endógeno.

Que se origina por causas internas.

30. Método científico.

Es un método de investigación usado principalmente en la producción de conocimiento en las ciencias.

31. Heterogéneo.

Que está formado por elementos de distinta clase o naturaleza.

32. Investigación Correlacional.

Tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más variables.

33. Investigación experimental.

Tipo de investigación que usa experimentos y los principios encontrados en el método científico.

34. Investigación no experimental.

Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente para después analizarlos.

35. Investigación descriptiva

También conocida como la investigación estadística, describen los datos y este debe tener un impacto en las vidas de la gente que le rodea.

36. Técnica

Es un procedimiento o un conjunto de procedimientos prácticos, en vistas al logro de un resultado.

37. Método.

Modo ordenado y sistemático de proceder para llegar a un resultado o fin determinado.

38. Universo.

Conjunto de individuos o elementos que tienen una o más características en común y que se someten a un estudio estadístico.

39. Muestra.

Parte de una población sobre la que se efectúa un estudio estadístico.

40. Población.

Conjunto limitado de individuos o elementos con una característica común que son objeto de estudio estadístico.

41. Muestreo aleatorio simple.

Elegido el tamaño de la muestra, los elementos que la compongan se han de elegir aleatoriamente entre los N de la población.

42. Investigación Correlacional.

Tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más variables.

43. Herramientas ofimáticas.

Recopilación de programas, los cuales son utilizados en oficinas y sirve para diferentes funciones como crear, modificar, organizar,escanear, imprimir