

Diagnóstico en espacios de apoyo docente en la Universidad de Los Andes

Diagnosis in teaching support spaces in the University of Los Andes

Marling Coromoto Rojas Rivas

marling.rojas@gmail.com

Universidad de Los Andes
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Mérida, estado Mérida. Venezuela

Cristina Marlene Rojas Gutiérrez

marlenerogu@gmail.com

Universidad de Los Andes
Facultad de Ciencias Forestales y Ambientales
Mérida, estado Mérida. Venezuela

Artículo recibido: 26/06/2018

Aceptado para publicación: 05/07/2018



Resumen

El diagnóstico comprende un análisis descriptivo, definición y contextualización de situaciones particulares, es fundamental como primer eslabón de planificación en carreras universitarias. En el caso de la ULA se imparten 45 carreras diversas, siendo necesario monitorear sus espacios por lo que aplica esta investigación con el objetivo de diagnosticar la calidad y eficiencia en espacios que apoyan la docencia durante 2016-2017. Con metodología de campo y enfoque mixto, se usaron instrumentos con escala Likert en 20 dependencias de una facultad piloto. El resultado más relevante es la generación de Indicadores de calidad en servicio, espacio físico y equipamiento; e Indicadores de eficiencia en organización e información. Como conclusión el diagnóstico optimiza la planificación, autoevaluación y mejoramiento continuo de las carreras universitarias.

Palabras clave: creación intelectual; gerencia universitaria; indicadores académicos; innovación curricular; planificación.

Abstract

The diagnosis includes a descriptive analysis, definition and contextualization of particular situations, it is fundamental as the first link in the planning of university careers. In the case of the ULA, 45 different careers are taught, and it is necessary to monitor their spaces, which is why research is applied in order to diagnose quality and efficiency in spaces that support teaching during 2016-2017. With exploratory methodology and mixed approach, instruments with Likert scale were applied in 42 units of a pilot faculty. The most relevant result is the generation of quality indicators in service, physical space and equipment; e Indicators of efficiency in organization and information. In conclusion, the organizational diagnosis optimizes the planning, self-evaluation and continuous improvement of university careers.

Key words: intellectual creation; university management; academic indicators; curricular innovation; planning.

Introducción

En términos generales, un diagnóstico se refiere al análisis descriptivo, definición y contextualización de una situación en particular, su proceso comprende una serie de etapas que se adecúan según cada escenario evaluado, por lo que es preciso un diseño estratégico tanto de los instrumentos como de su aplicación y posteriormente el procesamiento de los datos de manera apropiada a fin garantizar que los resultados describan la realidad encontrada con certeza y claridad. En el caso específico de la gestión universitaria, el diagnóstico es fundamental como primer eslabón de la planificación de carreras y una de sus etapas está vinculada con los espacios que apoyan la docencia.

En este orden de ideas, las estructuras universitarias cuentan con una serie de ambientes como laboratorios, bibliotecas y salas de computación, los cuales están acondicionados con mobiliario específico y personal debidamente capacitado para que la función docente pueda ser complementada a fin de brindar, tanto al profesorado como al estudiantado, ciertas condiciones que den respuesta al desarrollo de las competencias académicas. Cuando se realiza un diagnóstico en espacios universitarios es pertinente el uso de distintas herramientas gerenciales con miras a implementar los cambios necesarios para una adecuada formación académica integral que fortalezca la interacción de los estudiantes, los docentes y su entorno.

En el caso específico de la Universidad de Los Andes (ULA), es una institución dedicada a la docencia, investigación y extensión con la misión de impulsar el desarrollo del país mediante la búsqueda de nuevos conocimientos en diferentes áreas para formar profesionales integrales con alta preparación científica, tecnológica y humanística; la ULA cuenta dentro de su plataforma de trabajo con el Consejo de Desarrollo Curricular, instancia técnico-asesora encargada de orientar a las diferentes dependencias universitarias en materia curricular con el objetivo de elevar los niveles de calidad y pertinencia social de los estudios de pregrado.

Para comprender el contexto del diagnóstico en espacios de apoyo docente en la Universidad de Los Andes, es pertinente resaltar que el proceso curricular de esta máxima casa de estudios comprende tres fases fundamentales que se mencionan a continuación: a) Diseño curricular, b) Desarrollo curricular y c) Evaluación curricular. Complementariamente, el Modelo Educativo de la Universidad de Los Andes vislumbra entre otros aspectos, el análisis sobre la situación curricular y la estructura organizativa a través del entorno educativo, el componente filosófico, el académico y el organizacional. El diagnóstico que se pretende alcanzar en esta investigación corresponde a la fase (c) Evaluación curricular en concordancia con la estructura organizativa contemplada en el modelo educativo.

En consecuencia, este proceso se comenzó a aplicar de manera empírica en el periodo 2014-2015, apegado a la rigurosidad pertinente, sin embargo para los años 2016-2017 se profundizó la investigación planteándose como objetivo general diagnosticar la calidad y la eficiencia de espacios que apoyan la docencia en una facultad piloto de la Universidad de Los Andes. A través de tres objetivos específicos que iniciaron con un análisis documental, luego el diseño y aplicación de los instrumentos adecuados y por último la generación de indicadores que facilitan la interpretación de la situación encontrada expresada en términos cuantitativos y cualitativos.

Para llevar a cabo este proceso diagnóstico se tomó como punto de referencia el contenido del documento denominado: *Aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias*, de los autores Villarroel y Camperos (2008), quienes proponen el uso de una serie de indicadores con miras a la evaluación de la calidad y eficiencia en las ofertas educativas que garanticen los servicios. Para comprender esta línea expositiva, es pertinente esquematizar la función docente evaluada en dos momentos principales, de los cuales se derivan las variables objeto de estudio y los indicadores correspondientes, detallados en cuadro que se presenta a continuación identificado con el número 1.

Cuadro 1. Momentos de la función docente

MOMENTO	FACTOR	VARIABLE	INDICADORES
Organización	Recursos materiales	Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de las bibliotecas • Calidad de las salas de computación • Calidad de los laboratorios • Calidad de los recursos tecnológicos
Ejecución	Recursos materiales	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia del servicio bibliotecario • Eficiencia en el uso de las salas de computación • Eficiencia en el uso de los laboratorios • Eficiencia en el uso de los recursos tecnológicos

Nota: Datos tomados de Villarroel y Camperos (2008)

Según Guízar (2004), una fase diagnóstica está dirigida al análisis descriptivo, lo que permite la definición y contextualización de la situación previa, con base en los resultados obtenidos. En este sentido, para desarrollar la presente investigación se diseñaron dos (02) tipos de instrumentos distintos, los cuales fueron aplicados a los diferentes espacios que apoyan la docencia en la facultad piloto seleccionada, según la estructura organizacional vigente en la Universidad de Los Andes, tales como bibliotecas, laboratorios y salas de computación. A continuación se describe la metodología empleada para el desarrollo de los objetivos propuestos.

Metodología

La metodología de la presente investigación es de campo de tipo mixta o multimodal ya que se realizó la recopilación de datos cualitativos y cuantitativos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos. En cuanto a la investigación de campo, Arias (2006) la define como “la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna”, (p. 31). Situación que facilitó la descripción y el análisis sistemático del problema planteado, identificando sus características y situación actual. En este contexto, los aportes de Hernández, Fernández y Batista (2014) señalan que la investigación de campo proporciona el conocimiento de las experiencias vividas por los usuarios, generando la posibilidad de desarrollar un estudio más completo, identificar variables y conceptos que se relacionan con la situación en particular y establecer prioridades para investigaciones futuras.

El enfoque de la investigación es de tipo mixto o multimodal, que según Hernández, Fernández y Batista (2014), combina características tanto cuantitativas como cualitativas, por tal razón se recurrió a la recolección de datos que sirvieron de insumos para el diagnóstico propuesto, con base en medición numérica y su correspondiente análisis estadístico con el fin de establecer patrones de respuesta ante los distintos escenarios, aplicando deducción. Igualmente se propusieron afirmaciones cerradas acompañadas de observación y descripción detallada en el seno de las dependencias universitarias estudiadas. Se escogió este enfoque por su aplicabilidad en grupos de trabajo, la versatilidad para la sistematización y la descripción de las experiencias de los participantes.

Dada la naturaleza del estudio y en función de los datos requeridos, se inició con un análisis documental de las siguientes fuentes bibliográficas: Aseguramiento de la Calidad de las Carreras Universitarias, de Villarroel y Camperos (2008) y Modelo Organizativo de la Universidad de Los Andes (2012). Se aplicaron dos instrumentos para la recopilación de los datos en una población veinte (20) dependencias universitarias y cuarenta y cinco (45) individuos seleccionados con método estadístico aleatorio, el procesamiento de los datos se realizó por medio de tablas porcentuales con distribución de frecuencias, a continuación se describe la metodología utilizada para la definición de cada tópico.

Instrumentos

Los instrumentos se diseñaron tomando como referencia la revisión bibliográfica y documental que estableció los parámetros de la investigación, adecuando los requerimientos a las características propias de cada ambiente a evaluar y consistieron en el diseño de un cuestionario y una guía de observación, descritos a continuación. *Cuestionario*: Se elaboraron tres (03) cuestionarios similares, adaptados al área específica a evaluar, vale decir, bibliotecas, laboratorios y salas de computación. Estos instrumentos reunieron preguntas estructuradas de tipo mixto combinando interrogantes abiertas y cerradas. Los cuestionarios quedaron conformados por dieciocho (18) ítems en promedio, tomando en consideración los indicadores de la función docente según se detalla en el Cuadro 1.

En el cuestionario se presentaron afirmaciones de acuerdo a una escala tipo Likert con cinco (5) alternativas de respuesta que van desde: Totalmente de acuerdo (TA), De acuerdo (DA), Neutro (Ni de acuerdo ni en desacuerdo) (N), En desacuerdo (D) y por último Totalmente en desacuerdo (TD). Por su parte, la *guía de observación* fue un instrumento que se empleó en virtud de la necesidad de aplicar la técnica de observación directa, no participante y sistemática en los ambientes evaluados haciendo énfasis en los recursos tecnológicos tangibles e intangibles como software, hardware, redes, uso web. 2.0 y procesos técnicos especializados de la facultad objeto de estudio.

Población y muestra

Para determinar la población con la cual se trabajaría fue necesaria una revisión detallada de la estructura organizacional presentada en el modelo organizativo de la facultad piloto, determinando que existe un total de 20 espacios que apoyan la docencia y están distribuidos en diversas dependencias universitarias que suman un total de 3 Escuelas, 2 Institutos de Investigación y otras áreas académicas, información presentada en el siguiente cuadro, identificado como cuadro 2.

Cuadro 2. Espacios que apoyan la docencia en una facultad piloto de la ULA

Dependencias universitarias \ Espacios que apoyan la docencia	Laboratorios	Bibliotecas	Salas de computación	Total espacios
Escuela 1	5	1	1	7
Escuela 2	-	-	1	1
Escuela 3	4	-	1	5
Instituto de Investigación 1	1	2	1	4
Instituto de Investigación 2	1	-	-	1
Otras áreas	2	-	-	2
TOTALES	13	3	4	20

Nota: Datos tomados de la estructura organizacional de la Universidad de Los Andes (2016).

Dentro de la población total conformada por los 20 espacios que apoyan la docencia en la facultad piloto donde se desarrolla la investigación, se aplicaron los instrumentos a una muestra aleatoria de personas vinculadas o que hacen uso de tales ambientes, entre los que encuentra personal docente y de investigación (PDI), personal administrativo, técnico y obrero (ATO), estudiantes de pre y postgrado (EST), lo que dio un total de 45 encuestas aplicadas según se observa en el cuadro 3 presentado a continuación.

Cuadro 3. Distribución de la muestra donde se aplicó el cuestionario en la facultad piloto

Espacios de apoyo a la docencia	Nº de espacios	PDI	ATO	EST	TOTAL
Laboratorios	13	12	5	5	22
Bibliotecas	3	-	4	2	6
Salas de Computación	4	8	9	-	17
Sub - Totales	20	20	18	7	45
TOTAL DE LA MUESTRA					45

Nota: Cuadro elaborado con datos de la muestra

Como se puede observar los instrumentos se aplicaron a un total de 45 personas que conocen de cerca la realidad de los espacios a evaluar por lo que su opinión sobre los aspectos vinculados a la calidad y eficiencia es relevante para el diagnóstico objetivo. Por su parte, el procesamiento de los datos se hizo aplicando técnicas porcentuales, distribución de frecuencias y representación gráfica lo que facilitó el análisis de los resultados que se muestran a continuación.

Desarrollo, resultados y discusión

En esta sección se muestran los resultados derivados del proceso de recopilación de datos por medio de los instrumentos diseñados, la información está presentada en función de los indicadores objeto de estudio. El cuestionario fue aplicado a la muestra total de cuarenta y cinco (45) personas vinculadas con las áreas que apoyan la docencia en la facultad abordada, entre esas personas se encuentran directores o coordinadores, personal docente y de investigación, personal técnico y estudiantes de pre o postgrado, con el objeto de obtener su opinión en cuanto a la calidad y la eficiencia de los espacios. Los resultados del cuestionario fueron procesados en cuadros sinópticos de acuerdo a cinco grupos de indicadores, como son:

- Indicadores de calidad en el servicio,
- Indicadores de calidad en el espacio físico y equipamiento,
- Indicadores de eficiencia en los servicios,
- Indicadores de eficiencia en la organización, e
- Indicadores de calidad de la información.

En esta misma línea expositiva, se presenta a continuación una serie de cuadros donde se puede apreciar la distribución porcentual correspondiente a las matrices de opinión sobre las afirmaciones expuestas en los instrumentos de recolección de datos, tales afirmaciones fueron valoradas por los participantes según el área evaluada: bibliotecas, laboratorios y salas de computación en función de los indicadores mencionados anteriormente. Posteriormente se reseña una interpretación de los resultados obtenidos

En los resultados referentes a las áreas de Biblioteca se puede resaltar que la cantidad de personal que labora en esta dependencia no es suficiente para cubrir la demanda de servicio, sin embargo ese personal si está capacitado para su desempeño, es amable, ofrece atención oportuna y diligente. En cuanto a la calidad en el espacio físico y equipamiento de bibliotecas, se deduce que la capacidad física si se corresponde con la cantidad de personas que los usan, el ambiente favorece el estudio y el aprendizaje, todo esto a pesar de que el mobiliario y equipos no cubren sus requerimientos. La distribución de frecuencias de opinión sobre indicadores de calidad en la información de Bibliotecas revela que los catálogos y material están desactualizados.

Cuadro 4. Distribución porcentual de opinión sobre indicadores bibliotecas

INDICADORES DE CALIDAD EN EL SERVICIO						
N°	ITEMS	TA %	DA %	N %	ED %	TD %
1	El personal es suficiente para cubrir la demanda de servicio.	13	17	0	50	20
2	El personal está capacitado para su desempeño.	80	20	0	0	0
3	El personal es amable, ofrece atención oportuna y diligente.	83	17	0	0	0
INDICADORES DE CALIDAD EN EL ESPACIO FÍSICO Y EQUIPAMIENTO						
4	La capacidad física de la biblioteca se corresponde con la cantidad de usuarios.	50	20	10	20	0
5	El mobiliario y los ambientes están en buen estado.	0	25	17	38	20
6	El ambiente contribuye al estudio y al aprendizaje.	75	25	0	0	0
7	Los equipos cubren las necesidades del personal y usuarios.	0	0	0	50	50
INDICADORES DE CALIDAD DE LA INFORMACIÓN						
8	Los catálogos, las bases de datos e instrumentos de búsqueda son fáciles de usar.	33	0	24	10	33
9	Los instrumentos cubren las necesidades de información.	33	17	0	17	33
10	El material está actualizado.	0	17	0	50	33
11	Es suficiente la cantidad de volúmenes, colecciones, textos u otro tipo de material requerido.	0	20	0	53	17
INDICADORES DE EFICIENCIA EN LOS SERVICIOS						
12	Los horarios cubren las necesidades de los usuarios.	20	24	0	36	20
13	La biblioteca realiza actividades complementarias como exposiciones, coloquios, talleres, conferencias, entre otros.	40	20	0	13	17
14	La biblioteca presta servicios complementarios como impresiones, fotocopiado, internet, entre otros.	10	20	0	40	30
15	Se llevan registros estadísticos	100	0	0	0	0
INDICADORES DE EFICIENCIA EN LA ORGANIZACIÓN						
16	La biblioteca elabora planes anuales de trabajo.	60	20	0	0	20
17	En caso afirmativo del ítem anterior, estos planes son elaborados conjuntamente con la comunidad vinculada (profesores, usuarios, trabajadores, etc.)	50	50	0	0	0
18	Poseen manual de procedimientos y/o normativa de uso.	40	20	0	20	20

Nota: Cuadro elaborado con datos del cuestionario aplicado a la muestra de estudio.
(Las celdas resaltadas representan una tendencia contundente)

En cuanto a la eficiencia en los servicios, los usuarios opinan que los horarios no cubren las necesidades, pero a pesar de las dificultades señaladas las bibliotecas objeto de estudio organizan algunas actividades complementarias como exposiciones, coloquios, talleres, conferencias, entre otros. Por su parte, lo que corresponde a la oferta de servicios adicionales, como impresiones, fotocopiados o internet, efectivamente es bastante limitada tal oferta. En lo que se refiere a los planes anuales, se determinó que son realizados con la participación de los usuarios o el personal de la biblioteca y por último se señala que estos espacios si cuentan con manuales de procedimientos o normativa de uso de los ambientes.

Por su parte, la guía de observación aportó información sintética cualitativa referente al tipo de servicios que prestan las bibliotecas, donde predomina el préstamo general de libros, préstamos interbibliotecarios, solitudes de artículos, publicaciones periódicas, revisiones bibliográficas, talleres, charlas, búsqueda integrada

referencial en fuentes de revistas científicas, uso del metabuscador Scisearch, acceso a las bases de datos fuera de la ULA, solicitudes de artículos de revistas, solicitudes de material para el personal docente, autorización de publicación de tesis y revisiones bibliográficas.

Otro aspecto relevante tiene que ver con el número promedio mensual de usuarios, el cual se ubica entre 1.500 y 2.200 personas al mes, en un horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. Asimismo, se determinó que las bibliotecas de la facultad piloto estudiada manejan un total de 1.944 publicaciones periódicas distribuidas en 60.353 volúmenes, 22.086 colecciones, 20.142 textos y 34.374 ejemplares. Con esta información se da por concluido el diagnóstico sobre las bibliotecas objeto de la investigación, seguidamente se presentan los resultados obtenidos (ver cuadro 5) y su correspondiente interpretación con respecto a los laboratorios como otro de los espacios que apoyan la docencia en la ULA.

Cuadro 5. Distribución porcentual de opinión sobre indicadores en laboratorios

INDICADORES DE CALIDAD EN EL SERVICIO						
N°	ITEMS	TA %	DA %	N %	ED %	TD %
1	El personal es suficiente para cubrir la demanda de servicio.	15	15	5	35	30
2	El personal está capacitado para su desempeño.	77	9	14	0	0
3	El personal es amable y ofrece atención oportuna y diligente.	73	9	14	4	0
4	La capacidad física del laboratorio se corresponde con la cantidad de usuarios.	43	25	9	20	3
INDICADORES DE CALIDAD EN EL ESPACIO FÍSICO Y EQUIPAMIENTO						
5	El mobiliario y los ambientes están en buen estado.	0	13	24	29	34
6	El ambiente contribuye a la investigación, al estudio y al aprendizaje.	56	29	5	10	0
7	Los equipos cubren las necesidades del personal y los usuarios.	10	35	15	20	20
8	El laboratorio es dotado periódicamente de los materiales necesarios	5	5	5	40	45
9	Los instrumentos y equipos son renovados periódicamente	5	5	15	30	45
INDICADORES DE EFICIENCIA EN LOS SERVICIOS						
10	Los horarios cubren las necesidades de los usuarios.	5	5	0	38	52
11	El laboratorio realiza actividades complementarias como cursos, exposiciones, coloquios, talleres, conferencias, entre otros.	13	9	15	39	24
INDICADORES DE EFICIENCIA EN LA ORGANIZACIÓN						
12	Se llevan registros estadísticos	29	25	28	5	13
13	El laboratorio elabora planes anuales de trabajo, reposición y/o dotación.	15	50	15	5	15
14	En caso afirmativo del ítem anterior, estos planes son elaborados conjuntamente con la comunidad vinculada (profesores, usuarios, trabajadores, etc.)	15	17	6	50	12
15	La programación se cumple satisfactoriamente	29	29	42	0	0
16	Poseen manual de procedimientos y/o normativa de uso	24	38	19	14	5

Nota: Cuadro elaborado con datos del cuestionario aplicado a la muestra de estudio.
(Las celdas resaltadas representan una tendencia contundente)

Según se puede apreciar, el cuadro 5 refleja la opinión de los encuestados respecto a la calidad en el espacio físico y equipamiento de laboratorios, de lo cual se deduce que la cantidad de personal que labora en estas dependencias de apoyo a la docencia no es suficiente para cubrir la demanda de servicio, sin embargo ese personal si está capacitado para su desempeño, es amable, ofrece atención oportuna y diligente. En lo que se

refiere a la capacidad física del laboratorio, los encuestados opinan que sí se corresponde con el número de usuarios, no obstante el mobiliario y los ambientes físicos no se encuentran en buen estado, aún así se considera que el área contribuye a la investigación, al estudio y al aprendizaje.

Por otra parte, los resultados del diagnóstico correspondiente al periodo evaluado arrojan que los equipos ubicados en los laboratorios cubren las necesidades mínimas, pero no se aplica una política de reposición periódica de los mismos, de igual forma en lo que se refiere a la dotación de insumos la tendencia de las respuestas se orienta a opinar que no existe una dotación que satisfaga las carencias existentes. En cuanto a la eficiencia en los servicios de laboratorios se determinó que los horarios no satisfacen las necesidades de los usuarios, sin embargo vale destacar que se realizan actividades complementarias como cursos, exposiciones, coloquios, talleres, conferencias y otros.

Por su parte, en lo que se refiere a la eficiencia en la organización de los laboratorios se determinó que en efecto sí se llevan registros estadísticos, asimismo se elaboran planes anuales de trabajo cuya programación se cumple satisfactoriamente y poseen manuales de procedimientos o normativa de uso. No obstante los encuestados refieren que en la formulación de los planes de trabajo, que comprenden tanto metas físicas como metas presupuestarias, no participan las personas vinculadas al proceso de investigación como profesores, trabajadores o estudiantes. Con esta información se da por concluido el diagnóstico obtenido sobre los laboratorios estudiados, seguidamente se presentan los resultados (ver cuadro 6) y su correspondiente interpretación con respecto a las salas de computación como tercer elemento de los espacios que apoyan la docencia en la Universidad de Los Andes.

Según se observa en los resultados correspondientes a las salas de computación, se determinó que el personal es suficiente para cubrir la demanda de servicio, está capacitado para su desempeño, es amable, ofrece atención oportuna y diligente. En cuanto a la calidad en el espacio físico y equipamiento, la capacidad física de la sala de computación se corresponde con la cantidad de usuarios. El mobiliario y los ambientes se encuentran en mal estado, lo que no contribuye al estudio ni al aprendizaje, de esta misma manera los equipos no cubren las necesidades del personal ni de los usuarios, ya que no son renovados periódicamente ni tampoco existe una dotación de insumos necesarios. Por otra parte, se pudo detectar que existen licencias vencidas y programas desactualizados obstaculizando el proceso didáctico.

En este mismo orden de ideas, en lo que compete a la eficiencia en los servicios de las salas de computación, los usuarios consideran que los horarios establecidos si cubren las necesidades no obstante no se desarrollan actividades complementarias ni tampoco se prestan servicios adicionales como impresiones, fotocopiado o internet. En lo referente a eficiencia en los servicios, se detectó que las salas de computación llevan pocos registros estadísticos, por su parte, la elaboración de planes anuales de trabajo está apegada a lineamientos directivos con la participación del personal o los usuarios vinculados.

Para finalizar, en cuanto a los recursos tecnológicos tangibles e intangibles de los laboratorios, se evaluaron aspectos relacionados con el uso de software, hardware, redes, uso de diferentes recursos de web. 2.0, así como el desarrollo de procesos técnicos especializados, propios del área de estudio. Esta labor se ejecutó con apoyo del instrumento guía de observación pudiéndose detectar desactualización de las licencias de los programas utilizados, daños en los equipos por fallas eléctricas, lentitud en el servicio de internet, problemas de inseguridad, entre otros aspectos. Con estos resultados se da por concluido el diagnóstico específico sobre las salas de computación que apoyan la docencia en una facultad de la Universidad de Los Andes, cerrando la evaluación de las variables propuestas en el presente estudio.

Cuadro 6. Distribución porcentual de opinión sobre indicadores en las salas de computación

INDICADORES DE CALIDAD EN EL SERVICIO						
N°	ITEMS	TA %	DA %	N %	ED %	TD %
1	El personal es suficiente para cubrir la demanda de servicio	80	20	0	0	0
2	El personal está capacitado para su desempeño.	40	40	0	20	0
3	El personal es amable, ofrece atención oportuna y diligente.	80	0	0	0	20
INDICADORES DE CALIDAD EN EL ESPACIO FÍSICO Y EQUIPAMIENTO						
4	La capacidad física de la sala de computación se corresponde con la cantidad de usuarios.	40	40	0	20	0
5	El mobiliario y los ambientes están en buen estado.	20	20	0	20	40
6	El ambiente contribuye al estudio y al aprendizaje.	0	0	20	0	80
7	Los equipos cubren las necesidades del personal y los usuarios.	20	20	0	40	40
8	La sala es dotada periódicamente de materiales necesarios	0	40	0	20	40
9	Los equipos son renovados periódicamente	40	0	0	20	40
10	Los programas y equipos están actualizados.	40	20	0	20	20
INDICADORES DE EFICIENCIA EN LOS SERVICIOS						
11	Los horarios cubren las necesidades de los usuarios.	60	40	0	0	0
12	La sala de computación realiza actividades complementarias como cursos, exposiciones, coloquios, talleres, conferencias, entre otros.	20	0	60	0	20
13	La sala presta servicios complementarios como impresiones, fotocopiado, internet, entre otros.	0	20	0	80	0
INDICADORES DE EFICIENCIA EN LA ORGANIZACIÓN						
14	Se llevan registros estadísticos.	20	20	60	0	0
15	La sala elabora planes anuales de trabajo.	40	20	20	0	20
16	En caso afirmativo del ítem anterior, estos planes son elaborados conjuntamente con la comunidad vinculada (profesores, usuarios, trabajadores, etc.)	50	25	25	0	0
17	Poseen manual de procedimientos y/o normativa de uso	50	25	25	0	0

Nota: Cuadro elaborado con datos del cuestionario aplicado a la muestra de estudio.
(Las celdas resaltadas representan una tendencia contundente)

Conclusiones

A modo de conclusión se puede decir que un diagnóstico constituye un proceso analítico que permite conocer la situación real de una organización en un momento determinado, a fin de descubrir problemas y áreas de oportunidad tomando en consideración factores tanto internos como externos. En el caso del presente diagnóstico se evaluaron solo factores internos de las áreas operativas que apoyan la docencia en una facultad de la Universidad de Los Andes, espacios donde mejorar la calidad de la educación superior implica la gestión eficiente de todos los elementos que la componen y compromete esfuerzos para ampliar o fortalecer los cuerpos académicos en cada una de las dependencias, a fin de incrementar la capacidad institucional.

La metodología aplicada en la presente investigación permitió un diseño específico de los instrumentos según las características propias de los espacios que apoyan la docencia de manera directa como es el caso de bibliotecas, laboratorios y salas de computación, así como el desarrollo de estrategias particulares de naturaleza técnica, operativa y funcional para el abordaje organizacional. Arrojando una serie de resultados en función de los

cinco tipos de indicadores evaluados, en este sentido en lo que respecta a los *indicadores de calidad en el servicio* se aprecia que el personal que labora en los espacios objeto de estudio, está capacitado profesionalmente, es amable y diligente. Sin embargo el número de trabajadores es insuficiente para cubrir la demanda de servicio.

En lo que se refiere a *indicadores de calidad en el espacio físico y equipamiento* se determinó que la capacidad física de los tres espacios se corresponde con la cantidad de usuarios, el ambiente favorece el estudio y el aprendizaje, a pesar de que el mobiliario y equipos no cubren sus requerimientos puesto que no hay reposición de aparatos ni dotación de insumos. Por su parte, los *indicadores de eficiencia en los servicios* revelan que los horarios de atención son insuficientes y muy poco se ofertan servicios adicionales, salvo la esporádica organización de actividades complementarias. En cuanto a los *indicadores de eficiencia en la organización*, el diagnóstico arrojó que las bibliotecas y los laboratorios llevan registros estadísticos, en la mayoría de los casos la elaboración de planes anuales cuenta con participación integral de personas vinculadas y con la disponibilidad de manuales de procedimientos o normativas.

Por su parte, los *indicadores de calidad de la información* revelan que existe dificultad en los servicios bibliotecarios, material discontinuado, la cantidad de volúmenes y colecciones es insuficiente, igualmente las licencias, software o programas especializados se encuentran vencidos. También se pudo conocer información referente al tipo de servicios, número promedio de usuarios u horarios de atención al público. Así mismo, en lo que se refiere a los recursos tecnológicos tangibles e intangibles se diagnosticaron daños en los equipos por fallas eléctricas, lentitud en el servicio de internet, problemas de inseguridad, entre otros.

En esta misma línea expositiva, es pertinente mencionar que existen otras áreas que pueden ser estudiadas en los diagnósticos de espacios que apoyan la docencia, como es el caso de las aulas de clase, oficinas administrativas, espacios deportivos, parque automotor, áreas de esparcimiento o áreas de servicio. Sin embargo este tipo de estudios requieren la consideración de factores especificados por la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) en función del número de estudiantes, para el cálculo de indicadores de capacidad instalada, entre los que destacan m² de capacidad real, ubicación de columnas, tránsito interno en aulas o áreas comunes, ubicación del mobiliario, entre otros; aspectos para lo cual se requiere personal especializado a fin de lograr una correcta medición y determinación de espacio físico, razón por la cual estos indicadores no fueron incluidos en el presente estudio ya que no se disponía del equipo interdisciplinario con el perfil recomendado.

Finalmente, con base en los resultados anteriores se concluye que el aporte del presente estudio es demostrar que el diagnóstico puede reflejar la situación de los espacios que apoyan la docencia en un momento preciso, siguiendo una metodología apropiada, por lo tanto su vigencia y pertinencia pueden ser de rápido vencimiento según la dinámica institucional o su entorno. No obstante, este diagnóstico constituyó un insumo para la toma de decisiones y el análisis de los diferentes ejes transversales que determinan la calidad y eficiencia de la facultad estudiada. En lo sucesivo, el presente diagnóstico puede servir como punto comparativo con indicadores previos y mecanismo de evaluación, lo que contribuye al fortalecimiento de la gestión académica facilitado la aplicación de correctivos necesarios en concordancia con los objetivos de corto, mediano y largo plazo; especialmente en instituciones de educación superior como la Universidad de Los Andes y la planificación de carreras en Venezuela. ©

Marling Coromoto Rojas Rivas. Licenciada en Contaduría Pública. MSc. en Administración, mención Finanzas (FACES-ULA). Especialista en gerencia social, planificación y gestión estratégica de proyectos. Cargos desempeñados: a) Jefe de planes operativos y estratégicos. Institución: INDEFOR – FCFA – ULA. b) Profesor Instructor de la cátedra de contabilidad y gestión pública. Institución: FACES-ULA. Línea de Investigación: Planificación, gestión pública y microfinanzas.

Cristina Marlene Rojas Gutiérrez. Licenciada en Administración. (FACES Universidad de Los Andes). MSc. en Gerencia (Universidad Fermín Toro). Cargo desempeñado: Planificador Central y Coordinadora de Unidad. Institución: OSEPLAN – FCFA – ULA. Línea de Investigación: Gerencia Organizacional.

Referencias bibliográficas

- Guízar, Rafael. (2013). *Desarrollo organizacional: principios y aplicaciones*. 4ta. Edición. México: McGraw-Hill.
- Universidad de Los Andes. (2016). *Manual de organización de la Universidad de Los Andes*. Mérida, Venezuela. Recuperado de: <http://www.forest.ula.ve>
- Villarroel, César y Camperos, Mercedes. (2008). *Aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias*. Caracas: Consejo Nacional de Universidades (CNU) - Oficina del Sector Universitario (OPSU)
- Arias, Fidas. (2006). *El proyecto de investigación*. (5ta. Ed.). Caracas: Espítome.
- Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª. Ed.) México D.F.: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Universidad de Los Andes. (2016). *Estructura organizacional de la Universidad de Los Andes*. Recuperado de: <http://www.ula.ve/institucion/la-universidad/organigrama>