

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ  
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

MAESTRÍA EN DOCENCIA SUPERIOR



EVALUACIÓN DEL PROYECTO DE LA OFICINA DE ENLACE DE LA  
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO DE LA  
UNIVERSIDAD DE PANAMÁ

YOLANDA IRENE LÓPEZ FRANCO

ASESORA: MIRNA ANAÍS DE FLORES

TESIS PRESENTADA COMO UNO DE LOS REQUISITOS PARA OPTAR AL  
GRADO DE MAGÍSTER EN DOCENCIA SUPERIOR

PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ  
2004

## **DEDICATORIA**

*La autora agradece infinitamente a:*

*A mis amadas hijas: Yolanda, Ingrid e Irina. Adorados nietecitos: Yoelis, Joel Augusto y queridos sobrinos. Javier, Gema Galgani, Natalia y Deika.*

*Que este trabajo de investigación sea un faro de luz y de buen ejemplo que determina el norte la cual cada día tenemos un compromiso de superación personal como seres humanos, trazarnos metas y obtenerlas con tenacidad y espíritu emprendedor  
Con el ánimo de engrandecemos profesional y espiritualmente.*

*No importa la edad, en este nuevo siglo XXI la educación es permanente y continua, que este legado sirva de fuente y guía de inspiración.*

*En la capacidad de superarnos mediante la sabia del conocimiento se encuentra la verdadera riqueza que hace grande a la mujer y al hombre al sentirse realizado sin apego a los bienes que endurecen el corazón.*

*Al Omnipotente por regalarme cada día con salud y bienaventuranzas, no sería posible esta maravillosa oportunidad de cristalizar el gran proyecto.*

## **AGRADEDIMIENTO**

*Al omnipotente por regalarme cada día con salud y bienaventuranzas, no sería posible esta maravilla oportuna de cristalizar el gran proyecto*

*La autora agradece infinitamente a:*

*Mgtras: Murna de Florez, Asesora del estudio, por la tutoría y facilitadora de todo lo pertinente a la realización de la investigación,*

*Carmen Llamas, facilitadora del seminario de tesis.*

*Sylvia Viveros por sus conocimientos y orientaciones en la parte inicial de nuestro estudio.*

*María Luisa Andrade, por su colaboración brindada*

*Dra. Manuela Mosquera Foster por su aporte intelectual y académico*

*Dr Félix Mosquera por sus recomendaciones al inicio de la investigación*

*A mi compañera de trabajo Felicidad Jurado de López, por su valiosa colaboración en el seminario de tesis.*

*Finalmente a Plinio, que sin cuyo incondicional apoyo, paciencia y comprensión no hubiera sido posible culminar con éxito nuestro proyecto*

## INDICE

	Página
<b>DEDICATORIA</b> .....	.. I
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	.. iii
<b>RESUMEN</b> .....	.. vii
<b>SUMMARY</b> .....	.. ix
<b>INTRODUCCIÓN</b> ..	.. xi
<b>CAPÍTULO 1</b>	
<b>ASPECTOS GENERALES</b> ....	.. 1
1.1 Planteamiento del Problema.....	.. 2
1.2 Hipótesis .....	.. 5
1.3 Objetivos Generales.....	.. 6
1.4 Objetivos Específicos.....	.. 7
1.5 Delimitación.....	.. 8
1.6 Limitaciones.....	.. 8
1.7 Justificación.....	.. 9
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b> .....	.. 11
2.1 Bases Filosóficas de la Administración.....	.. 12
2.2 Concepto de Administración.....	.. 14
2.3 Principios de la Administración.....	.. 16
2.4 Teoría de la Administración.....	.. 19
2.4.1 Teoría Estructuralista de la Administración.....	.. 22
2.4.2 Transformación Organizacional.....	.. 23
2.4.3 Fases para un Proceso de Transformación Organizacional. ....	.. 24
2.5 Administración Educativa.....	.. 24
2.5.1 Elementos de Análisis de las Organizaciones Educativas.....	.. 26
2.6 Labor Administrativa.....	.. 29
2.6.1 Planificación.....	.. 29
2.6.2 Organización. ....	.. 32
2.6.3 Dirección.....	.. 33
2.6.4 Ejecución.....	.. 35
2.6.5 Control y Evaluación. ....	.. 36
2.7 Evaluación Institucional.....	.. 39
2.7.1 Concepto de Auto evaluación Institucional.....	.. 40
2.7.2 Propósito de Auto evaluación Institucional.....	.. 40
<b>CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO</b> .....	.. 42
3.1 Tipo de Investigación.....	.. 43
3.2 Definiciones de las Variables e Indicadores Evaluativos.....	.. 44
3.3 Fuentes de Información.....	.. 47
3.3.1 Población.....	.. 47
3.3.2 Muestra ....	.. 48

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos...	48
3 4.1 Técnica de Recolección de Información....	48
3 4 2 Instrumento de la Investigación. ....	48
3 5 Procedimiento de la Investigación. . . . .	50

<b>CAPÍTULO IV.</b> . . . . .	51
Resultados y Análisis de la Información. ....	52
4 1 Información de los Participantes del Sistema de Estudios de Postgrado . . . . .	52
4.2 Información de los Facilitadores del Sistema de Estudios de Postgrado . . . . .	75
4.3 Información de los Coordinadores del Sistema de Estudios de Postgrado ....	92
4.4. Información del Personal Administrativo de la Oficina de Enlace ....	105
<b>CONCLUSIONES</b> .. . . .	128
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	134
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	137

<b>CAPÍTULO V</b>	
Propuesta. ....	141
Introducción.....	142
Objetivos. . . . .	142
Descripción . . . . .	143
Funciones del Personal. ....	144
Materiales y Equipos Requeridos. ....	150
Presupuesto de Financiamiento. ....	151
Organigrama de la Oficina de Enlace.. . . .	152
Sección de Anexos. ....	153
Instrumento N° 1 Aplicado a los Participantes.. . . .	154
Instrumento N° 2 Aplicado los Facilitadores. ....	157
Instrumento N° 3 Aplicado los Coordinadores... . . . .	159
Instrumento N° 1 Aplicado a los Funcionarios Administrativos.....	163
Formulario de Préstamo de los Equipos . . . . .	167
Formulario del Servicio de la Fotocopiadora....	168
Formulario del Registro y Asignación de las aulas... . . . .	169
Formulario del Alquiler de Casillero . . . . .	170
Cronograma de Actividades. . . . .	171
Presupuesto.. . . .	172
Tríptico de la Oficina de Enlace . . . . .	173

## RESUMEN

La finalidad primordial de este estudio es conocer íntegramente y valorar cuantitativamente el conocimiento de los servicios ofrecidos a los actores sociales del Sistema de Estudios de Postgrado de la Universidad de Panamá en el Campus Dr. Harmodio Arias Madrid en Curundu.

La investigación trata de clarificar los factores que inciden en los servicios ofrecidos a los programas de las especializaciones y maestrías

La propuesta ha sido orientada de acuerdo a la información obtenida a través de las técnicas e instrumentos de recolección de datos aplicado al conglomerado de participantes, facilitadores, coordinadores de los programa de las Facultades de Administración de Empresas y Contabilidad, Ciencias de la Educación y Economía, funcionarios administrativos y directivos.

Los objetivos guiaron al estudio enfocándolo fundamentalmente en los puntos coyunturales que apoyaron a la solución de los problemas; en un ambiente adecuado para las personas que laboran individual y colectivamente logrando eficiencia y eficacia de la unidad administrativa en beneficio de los participantes, que constituyen el fin institucional

## **SUMMARY**

The main purpose of this study is to know integrally and to evaluate quantitatively the knowledge about the services offered to social actors, of the postgraduate studies of the system in Panama University at Doctor Harmodio Arias Madrid Curundu Campus.

The investigation tries to clarify the factors that have to do with services offered to programs of specializations and master degrees.

The proposal has been oriented according to the information obtained by technics and recollection instruments of information, applied to groups, of participants, facilitators and coordinators of programs in the following schools. Enterprise Administration, Accounting, Educational Science, Economy and directors with their administrative personnel.

The objectives led the studies to focus primarily on the exact points which support the solution of the problems; trying to create an adequate atmosphere for those persons who work individually and collectively, in order to obtain efficiency from the administrative units. All this, in benefit of all the participants who are the principal

## **INTRODUCCIÓN**

Las últimas décadas del siglo pasado han sido escenario de consensos que confieren a las capacidades de gobierno y gestión el carácter de variables asociadas a la calidad de la educación. En el contexto iberoamericano, estas tendencias han incidido en la redefinición de pautas organizativas y en la adopción de una nueva racionalidad administrativa, expresadas en los procesos de descentralización y desconcentración, las funciones de ordenación curricular, monitoreo y evaluación del gobierno central y el fomento de iniciativas, innovaciones y resolución de problemas a escala local.

Para transformar la organización y la administración de las universidades es necesario llevar a la acción el concepto de “organización capaz de aprender”, para aprovechar las capacidades intelectuales, el conocimiento y la experiencia disponible, con el fin de evolucionar a través de un cambio en incremento

La mejora de la administración de los programas de postgrado ha jugado un papel importante en el rediseño global de los servicios prestados por la Universidad de Panamá a través de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado. Estos cambios y tendencias suponen y requieren una visión y revisión de las funciones que realiza la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado.

La investigación realizada se denomina **“EVALUACIÓN DEL PROYECTO DE LA OFICINA DE ENLACE DE LA VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD”**.

En esta investigación evaluativa ocupa un lugar preponderante valorar el conocimiento de los diferentes actores que reciben los servicios que ofrece esta Oficina de Enlace.

La investigación está estructurada en cuatro capítulos a saber: el primero **Aspectos Generales de la Investigación** describe el planteamiento del problema, objetivos generales y específicos, la delimitación, las limitaciones y la justificación de la investigación

El capítulo segundo **Marco teórico**, detalla aspectos como: bases filosóficas, concepto, principios, teorías, la transformación organizacional, fases sugeridas, elementos de análisis de las organizaciones educativas, la labor administrativa (planificación, organización, dirección, ejecución, control y evaluación), la evaluación institucional, conceptos y propósitos

El capítulo tercero, **Marco Metodológico** desglosa el tipo de investigación, definición de factores a evaluar, fuentes de información, técnicas e instrumentos, y los procedimientos, En el cuarto se presentan y analizan los resultados, finalmente se presenta las conclusiones, recomendaciones, la bibliografía, una sección de anexos

**PRIMER CAPÍTULO**  
**ASPECTOS GENERALES**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Universidad de Panamá es la más alta casa de estudios a nivel superior de la República de Panamá.

Esta institución educativa cuenta entre sus componentes de estructura interna con la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado, creada mediante ley 11 del 8 de junio de 1981. La cual tiene entre sus responsabilidades: La actividad científica de investigación, la administración, organización, coordinación y desarrollo de la calidad de los estudios superiores de postgrado.

Para el adecuado funcionamiento de esta Vicerrectoría se crearon cinco (5) Direcciones Administrativas - Académicas y una Administrativa:

- Dirección de Investigación
- Dirección de Postgrado
- Dirección de Asistencia Técnica
- Dirección del Centro de Información Científica y Tecnológica
- Dirección de la Revista Scientia
- Dirección Administrativa

Una de estas unidades, es la Dirección de Postgrado en el Campus Central de la Universidad de Panamá.

El incremento de los Programas de Postgrado, trajo como consecuencia, que los mismos se trasladaran, desde el Campus Central de la Universidad de Panamá a las antiguas instalaciones de la escuela secundaria de Junior High Curundu School en Curundu.

Con el traslado de los Programas y para facilitar la gestión de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado, se crea la Oficina de Enlace. Esta Oficina de Enlace cuenta con dos (2) funcionarios:

- ❖ Una Coordinadora que labora de lunes a viernes de 10:00 a.m. a 6:00 p.m
- ❖ Un Técnico que labora de lunes a viernes de la Oficina de Coordinación de Enlace. 2:00 p.m. a 6.00 p.m.

Ambos funcionarios deben atender a los aspectos y acciones administrativas de la población de Participantes, Coordinaciones Facilitadores de los 36 Programas del Sistema de Estudios de Postgrado, que desarrollan sus clases en veinte (20) aulas distribuidos en distintos horarios:

Lunes a Viernes	De 5:00 p.m. a 9:00 p.m. De 6:00 p.m. a 10:00 p.m.
Sábado	De 8:00 a.m. a 1:00 p.m. De 8:00 a.m. a 4:00 p.m. De 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

La Oficina de Enlace no cuenta con trabajadores Manuales para atender la limpieza de las aulas de lunes a sábado, el personal destinado a las labores de aseo depende de una empresa privada, que da servicio al Campus Dr. Harmodio Arias Madrid, en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

En otro ámbito, la Dirección General del Campus Dr. Harmodio Arias Madrid solicita apoyo para otras facultades, a la Facultad de Medicina Veterinaria y Bellas Artes, para que se impartan clases a sus estudiantes. y la Facultad de Medicina para aplicar los exámenes de admisión a sus estudiantes de primer ingreso

Una de las principales funciones de la Oficina de Enlace es ofrecer el servicio de préstamo de los recursos y materiales tecnológicos,

materiales didácticos, tesis y otros a los Participantes, Coordinadores y Facilitadores.

Se ofrece orientación e información acerca de los planes de estudios de los diferentes Programas, fechas de matrícula a todos aquellos interesados en ingresar y a los que ya se encuentran en el Sistema.

## **1.2 SUPUESTOS**

De la situación planteada emergen las siguientes interrogantes

- ✓ ¿Sabe usted que esa estructura organizacional de la Oficina de Enlace satisface de manera eficaz las necesidades y el buen funcionamiento de los programas del Sistema de Estudio de Postgrado?
- ✓ Es compartido los objetivos institucionales de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado con las funciones de la Oficina de Enlace?
- ✓ Existe relación entre oferta, necesidades y demanda sociales de la Oficina de Enlace?
- ✓ ¿En qué políticas institucionales y marco jurídico están fundamentadas las funciones de la Oficina de Enlace?

- ✓ ¿Qué relación tienen las funciones de la Oficina de Enlace con la estructura de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado?
- ✓ ¿Qué procedimientos y normativas institucionales dirigen el funcionamiento de la Oficina de Enlace?
- ✓ ¿Cuenta la Oficina de Enlace con sistemas automatizados de información para la gestión de la información?
- ✓ ¿Se establecen sistemáticamente los procedimientos operativos de información para la gestión administrativa de la Oficina de Enlace?
- ✓ ¿Cuáles son los propósitos de la Oficina de Enlace?
- ✓ ¿Corresponde la Oficina de Enlace a las necesidades de los Programas del Sistema de Estudios de Postgrado?
- ✓ ¿La Oficina de Enlace ofrece el apoyo para la cual fue creada ?

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **GENERALES**

- Valorar la eficiencia y eficacia de la Oficina de Coordinación de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado.
- Proponer un diseño estratégico de procedimientos administrativos para la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado.

## **1.4 ESPECÍFICOS**

- Identificar el nivel de conocimiento que se tiene de la Oficina de Enlace.
- Reconocer los niveles de comunicación que existe entre la Oficina de Enlace, Coordinaciones del Sistema de Estudios de Postgrado, Direcciones de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado y Campus Dr. Harmodio Arias Madrid
- Conocer el nivel de satisfacción que se tiene referente a los espacios, servicios, equipos y materiales que ofrece la Oficina de Enlace
- Verificar la cantidad y calidad de los recursos, materiales y equipo que ofrece la Oficina de Enlace para apoyo a los procesos pedagógicos
- Detectar la calidad que posee los espacios, materiales, equipo, recurso humano de la Oficina de Enlace.
- Determinar los niveles jerárquicos de la coordinación de la Oficina de Enlace
- Analizar las funciones y procedimientos operativos de la Oficina de Enlace.

## **1.5 DELIMITACIÓN**

- El estudio se realiza en la Oficina de Enlace del Sistema de Estudios de Postgrado de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá. Se define la población de participantes, facilitadores, coordinadores Directivos de la Dirección de Postgrado, Dirección Administrativa y la Dirección General del Campus Dr. Harmodio Arias Madrid y dos funcionarios que conforman el personal de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado.

Este estudio se realiza en el período académico 2003-2004.

## **1.6 LIMITACIONES**

Inicialmente la principal limitante se debió a la localización de los documentos indispensables y fundamentales para el desarrollo del estudio en los Centros de Documentación de Postgrado y otras unidades administrativas

Las aplicaciones de los instrumentos a los distintos actores, en especial a los participantes de los distintos programas. Los participantes no lo consideran importante

Dificultad para lograr información a través de los Directores

## **1.7 JUSTIFICACIÓN**

Desde las instalaciones de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado en el Campus Harmodio Arias Madrid, no se ha realizado ninguna evaluación para verificar el nivel de satisfacción de los participantes, administradores y docentes que reciben los servicios que allí se ofrecen. Por ello se planifica este trabajo de graduación, con el propósito de aportar recomendaciones y lineamientos que ayuden a elevar la calidad de los servicios ofrecidos por la Oficina de Enlace

Con el estudio se logra la correspondencia entre los objetivos para satisfacer de forma coherente y eficaz las necesidades, generar eficiencia en la coordinación y funcionamiento de los Programas del Sistema de Estudios de Postgrado.

De modo análogo, con los resultados además se determinará si la Oficina de Enlace cumple el rol para la cual ha sido creada. Si se atienden las necesidades reales de los Programas del Sistema de Estudios de Postgrado.

Y así poder presentar las recomendaciones pertinentes.

## **CAPÍTULO SEGUNDO**

### **MARCO TEÓRICO**

## **2.1 BASES FILOSÓFICAS DE LA ADMINISTRACIÓN**

El estudio de las bases filosóficas de la Administración de la Educación tiene relación con dos niveles y categoría de valores culturales. En primer lugar, es necesario considerar los principios que la filosofía aporta al contexto socio – cultural, los cuales sirven para identificar los objetivos de la educación. En segundo lugar, es preciso considerar las corrientes del pensamiento filosófico que orientan la actividad administrativa en las instituciones escolares.

Estas dos categorías, aunque perfectamente diferenciables son, al mismo tiempo, complementarias. Más aún, debe existir consistencia lógica entre ellas, para que la institución sea dirigida con claro criterio de coherencia entre pensamiento y acción. De esta manera, la filosofía es determinante de la gestión administrativa en cuanto esclarece y suministra los conceptos básicos de la educación.

En la misma forma como la filosofía general busca comprender la realidad como un todo, la filosofía de la educación busca comprender el fenómeno educativo de manera integral, para así ofrecer un conjunto de directrices a las actividades tanto docentes como administrativas.

Cuando los educadores se ven enfrentados a seleccionar los objetivos y directrices educativas, a partir de las cuales diseñan la estrategia administrativa,

deben formular juicios de valor y decidir entre una variedad de fines y medios posibles, los más idóneos para ser adoptados. Por supuesto, tales juicios de valor y tales decisiones sólo pueden ser elaborados dentro de un cuadro general de filosofía, personal e institucionalmente aceptado. Es por ello que la filosofía de la educación depende de la filosofía general o formal, por cuanto los problemas fundamentales de la educación son esencialmente problemas de la filosofía formal: la naturaleza de la vida, la naturaleza del propio ser humano, la naturaleza de la sociedad, temas éstos que constituyen tanto el punto de partida como la meta misma de la educación.

Por su parte, la filosofía de la administración de la educación, es esencialmente una concepción de la institución escolar: por su razón de ser, su finalidad, estructura, funcionamiento y sus contenidos. Cada administrador tiene una concepción de la institución que administra; una manera de encarar los problemas. Tiene principios éticos y morales, esquemas mentales que aplica a cada situación que se le presenta. En fin, tiene una manera de enfrentar la tarea profesional, tiene una filosofía de la administración. Sin embargo, el conocimiento de la razón de ser de la administración es válido en la medida en que tal conocimiento forme un sistema, en el sentido de comprensión de todo. Cuanto más comprensivo es el conocimiento, adquiere mayor coherencia. Por eso, cuando el razonamiento lógico es utilizado en administración, da como resultado: claridad de pensamiento, consistencia de raciocinio, propiedad

objetiva e idónea del conocimiento y racionalidad de comportamiento moral.  
(Romero Caz, 1995).

## **2.2 CONCEPTO DE ADMINISTRACIÓN**

La palabra "Administración", se forma del prefijo "ad", hacia, y de "ministratio" Esta última palabra viene a su vez de "minister", vocablo compuesto de "minus", comparativo de inferioridad, y del sufijo "ter", que sirve como término de comparación con otro.

La etimología de la Administración, y la idea de que ésta se refiere a una función que se desarrolla bajo el mando de otro; de un servicio que se presta. A continuación se presentan diferentes definiciones dadas por los principales autores. del campo de la administración.

- Koontz and O'Donnell, consideran la Administración como: "la dirección de un organismo social, y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes
- G P. Terry: Consiste en lograr un objetivo predeterminado, mediante el esfuerzo ajeno.
- F Tannenbaum: El empleo de la autoridad para organizar, dirigir, y controlar a subordinados responsables (y consiguientemente, a los

grupos que ellos comandan), con el fin de que todos los servicios que se prestan sean debidamente coordinados en el logro del fin de la empresa.

- Henry Fayol (considerado por muchos como el verdadero padre de la moderna Administración), dice que administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar
- F M. Fernández Escalante: Es el conjunto de principios y técnicas, con autonomía propia, que permite dirigir y coordinar la actividad de grupos humanos hacia objetivos comunes:
- A Reyes Ponce Es un conjunto de sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social.

Si se analiza cada una de las definiciones anteriores se llegará a penetrar en la verdadera naturaleza de la administración y sus propiedades distintivas. Tales definiciones son válidas para toda clase de administración Privada, Publica, Mixta, etc ), y para toda especie de organismo (industriales, comerciales o de servicio).

La administración también se puede definir como el proceso de crear, diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, laboran o trabajando en grupos, alcancen con eficiencia metas seleccionadas. Es necesano ampliar esta

definición básica. Como administración, las personas realizan funciones administrativas de planeación, organización, integración de personal, dirección y control.

### **2.3 PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN**

Para que la administración se lleve a cabo con la máxima eficiencia se hace con la ayuda de principios, esto es todo medio administrativo que fortifique el cuerpo social o facilite el control, estos deben ser flexibles y el utilizarlos implica inteligencia, experiencia, decisión y mesura.

Un principio el cual nunca debemos omitir es la **COORDINACIÓN**, se refiere a la forma armoniosa de llevar las acciones con las circunstancias Fayol enumera 14 principios de administración que son:

- **La división del trabajo:** Se hace con el objeto de producir mas y mejor con el mismo objeto y esfuerzo, nos trae como consecuencia, especialización de funciones y separación de poderes
- **La autoridad y responsabilidad.** Es el derecho que se tiene de mandar y el poder de hacerse obedecer, esta debe acompañarse de una recompensa o castigo conocida como responsabilidad
- **Disciplina.** Es la obediencia manifestada hacia la empresa de parte de su parte social.

- **Unidad de mando:** Solamente se recibirán órdenes de un solo jefe, pues las dualidades de mando crean conflictos.
- **Renumeración de personal:** El pago a los empleados o parte social debe y será justa para ambas partes, esta dependerá de la voluntad del patrón y de la calidad del empleado, como se supone hasta la actualidad es un problema no resuelto.
- **Centralización:** Aunque no se establece si es una buena o mala administración se hace por efecto natural, su objetivo es para la utilización del 100 % de las facultades de los empleados.
- **Jerarquía:** Es el organizar correctamente el grado de orden, autoridad y responsabilidad de un individuo dentro de un organismo social.
- **Orden:** el personal debe colocarse donde mejor se pueda aprovechar sus facultades como tal.
- **Equidad:** Utilizada en vez de la justicia, requiere de sensatez, bondad y mucha experiencia y se refiere a la igualdad del personal.
- **Estabilidad del personal:** Dejar que el personal obtenga experiencia en cierto nivel y deponga si así se requiera trasladar. Nunca antes.

- **Iniciativa:** Facultad de crear y ejecutar cierto plan para la obtención de éxito
- **Unión de personal:** Entre más armonía exista dentro del personal, mejor serán los resultados para el organismo social. Es posible nombrar otro personal, gracias a la flexibilidad de los principios.
- **Ejecución inmediata:** Toda situación buena o mala se debe resolver a la brevedad posible

En Administración los principios son verdades fundamentales (situaciones, realidades o verdades en un momento determinado) que explican las relaciones entre dos o más conjuntos de variables, generalmente una variable independiente y una variable dependiente. Pueden ser descriptivos o productivos, pero no prescriptivos.

Describen la relación de una variable con otra (lo que genera que las variables interactúen). No prescriben lo que deben hacer los individuos. Por ejemplo en la relación con la física: Si la gravedad es la única fuerza que actúa sobre un cuerpo al caer, éste caerá a una velocidad creciente; este principio no establece que alguien debe saltar desde el techo de un gigantesco edificio. O si

tomamos como modelo la ley de Parkinson: El trabajo tiende a incrementarse para ocupar el tiempo disponible. Incluso si el relativamente frívolo principio de Parkinson es correcto (y posiblemente lo sea), esto no significa que un administrador deba prolongar el tiempo de que disponen los individuos para realizar un trabajo

Los administradores que aplican la teoría a la administración deben combinar usualmente principios con realidades. Un administrador puede descubrir que las ventajas de otorgar autoridad a un contralor para que prescriba conocimientos de contabilidad en una organización son superiores a los posibles costos de autoridad múltiple. Pero si conoce la teoría, este administrador sabrá que es probable que surjan costos de autoridad múltiple. Pero si conoce teoría, este administrador sabrá que es probable que surjan costos como instrucciones contradictorias y confusión, y dará los pasos necesarios (como la clara especificación de la autoridad especial del contralor de todos los involucrados) para reducir el mínimo esas desventajas. (K. Harold, W. Heinz, 1999:261)

## **2.4 TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN**

En los países latinoamericanos aún no existen concepciones teóricas propias de la administración de la educación. Su práctica se ha limitado a adoptar las formulaciones teóricas ofrecidas por autores norteamericanos y

Europeos, intentando así una definición de la gestión administrativa, cuyo resultado ha sido una mezcla de conceptos, muchas veces contradictorias, montados sobre estructuras organizativas de tipo burocrático.

Es por ello que los responsables de los sistemas educativos, en casi todos los casos, han inducido a los administradores de las instituciones educativas a actuar como en el mundo de los negocios; ya que éstas son administradas con criterios económicos, el máximo de eficiencia al menor costo. Con ellos se ha pretendido hacer del estudiante la materia prima básica y luego el producto final, donde los profesores son considerados como operarios y el director o Rector como el administrador de toda la empresa.

Después de la Segunda Guerra Mundial, los estudiantes de la administración se orientan a buscar un equilibrio entre los principios de la administración científica y la concepción de comportamientos administrativos. Sin embargo, aparece la duda en cuanto que los planteamientos teóricos anteriores no explicaban suficientemente las organizaciones como sistemas sociales, dado el impacto producido por el desarrollo tecnológico y la aparición de las grandes empresas en los países desarrollados.

La teoría de sistemas explica el sentido de la organización social como parte del contexto social mayor. De allí se dedujo que si las organizaciones

sociales forman parte del sistema social mayor, las expectativas de las personas, los objetivos y los valores socio – culturales, así como las condiciones de la estructura social tenían influencia significativa en los procesos administrativos

El concepto de sistema desempeña actualmente un importante papel en la ciencia contemporánea. Esta preocupación científica se refleja en la educación, donde la teoría de sistemas ofrece un marco apropiado para el estudio de las instituciones escolares como sistemas sociales.

La teoría de sistemas, aplicada a la educación, centra su interés en el estudio y comprensión del comportamiento de las instituciones escolares. Facilita explicaciones respecto a la dinámica interna de su funcionamiento y permite comprender las relaciones que determinan la interdependencia de cada institución con su contexto social

Si la institución educativa es vista como un proceso continuo de elementos que interactúan a través de funciones específicas, orientadas por objetivos que conduzcan al logro de resultados deseables, se dice entonces, que tiene un comportamiento de sistema social, cuyas actividades están vinculadas por el proceso de administración

Las administraciones educativas, entonces ejercerán la función supervisora para garantizar el cumplimiento de las leyes y mejora de la calidad del sistema educativo.

#### **2.4.1 TEORÍA ESTRUCTURALISTA DE LA ADMINISTRACIÓN**

Luego de la Teoría de Taylor la preocupación se enfocó en la **estructura** con las teorías de Fayol y Weber, aparece entonces la teoría **estructuralista (1950)**, más tarde se enfatizó en las personas a través de la Teoría de las **Relaciones Humanas** complementada luego con las teorías del **Comportamiento y el Desarrollo humano**.

Con el estructuralismo se da una preocupación exclusiva por las **“estructuras”**, entendiéndose por estructura el ensamblaje de una construcción, una ordenación relativamente duradera de las partes de un todo, la relación que existe entre sus partes.

El estructuralismo considera a la sociedad moderna e industrializada una sociedad de organización, en donde esas organizaciones están muy diferenciadas y exigen a sus participantes ciertas características de personalidad.

Al tratar la teoría estructuralista y estableciendo relación con el tema en estudio, hay que hacer referencia a la **transformación Organizacional** que es un proceso a través del cual se dinamiza el poder individual y colectivo de la organización para generar y mantener una actitud permanente de renovación, innovación y aprendizaje a tono con las características y las situaciones que se requieran y presenten como resultado o impacto de las relaciones internas y externas.

#### **2.4.2 TRANSFORMACIÓN ORGANIZACIONAL**

La transformación organizacional no es un fin en sí mismo. Significa adoptar una nueva cultura en la cual el personal se encarga de transformar sus propios roles. Implica reconocer el nivel de incertidumbre que se crea alrededor del nuevo rol a asumir. El proceso de Transformación Organizacional genera resistencia en el personal. Se necesita entonces convencerlos de que las dimensiones de la transformación se orientan a establecer una relación distinta entre el rol individual y el trabajo en el sistema de funcionamiento.

Este proceso involucra entre otras, el estudio y contextualización de las perspectivas psicológicas y socio-políticas que son propias de la organización y las que determinan el entorno global.

### **2.4.3 FASES SUGERIDAS PARA UN PROCESO DE TRANSFORMACIÓN ORGANIZACIONAL:**

- Identificar o descubrir los objetivos reales que inducen a entrar en un proceso de transformación
- Determinar las estrategias más idóneas y contextualizada para la intervención del personal y en general de la organización.
- Asignar a cada miembro o entidad las responsabilidades, actividades y tareas a realizar, asignando además un calendario de retroalimentación..
- Ajustar las expectativas descritas en el objetivo general con los resultados obtenidos, realizar los ajustes necesarios y reorientar en la medida de las posibilidades internas y externas al logro del objetivo planteado.

Asegurar el cumplimiento y la continuidad de los cambios efectuados a los procesos, la tecnología y al personal, de tal manera que se convierta en aprendizaje organizacional.

## **2.5 ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**

En todas las organizaciones sociales la administración es similar, sus principios y funciones son los mismos. Todas deben determinar los objetivos, obtener y administrar los recursos, establecer las normas de conducta a seguir y también las de servicio a brindar, todo ello, orientado al mantenimiento de la función institucional, con el fin de producir los bienes y servicios deseados.

Todas las instituciones cuentan con una administración, que en el caso de las universidades necesitan de una organización moderna, dinámica y un movimiento ininterrumpido; para ello, necesita de personas capaces, dispuestas a asumir el reto que significa ser administrador de la empresa educativa de la sociedad a la que sirve la universidad

La Administración de la Educación es, la aplicación de los principios básicos de la ciencia de la administración al desarrollo del Sistema Educativo.

La administración de la educación tendrá expresión fiel dentro del contexto de la administración pública. Como la administración pública es el instrumento ejecutor de las actividades del Estado, la administración educacional es el instrumento orientador de las actividades del sector público y privado del subsistema educacional para el logro de los objetivos sociales.

La administración de la educación se fundamenta en normas, principios, disposiciones legales y técnicas para la organización de las instituciones educativas. Violentar esto equivale a crear el caos en la institución.

Saber administrar las instituciones educativas del nivel superior por parte del personal responsable es importantísimo, debido a que se asegura por esa parte del sistema educativo, mejorar y mantener el crecimiento de la calidad de la educación impartidas en las aulas de clases.

### **2.5.1 ELEMENTOS DE ANÁLISIS DE LAS ORGANIZACIONES EDUCATIVAS**

El estudio de las organizaciones educativas exige la delimitación de los aspectos relevantes que las configuran: Objetivos, estructura y sistema relacional

Todas las organizaciones persiguen unas metas que orientan su acción y que permiten dar coherencia a su actividad. Cuando se habla de **metas**, valores, objetivos, finalidades o propósitos, se está definiendo lo que pretende la organización, lo que quiere conseguir. Al mismo tiempo se describe lo que es importante para ella y el sentido que tienen determinadas opciones. Diversos autores consideran que los valores son el origen y guía de toda la organización, "objetivo" parece indicar algo de la organización misma y puesto por su propia voluntad. "Fin", en cambio, da la idea de un instrumento, hace suponer algo impuesto desde fuera. Objetivo es algo a lo que se aspira y que tal vez será alcanzado un día, por tanto, una prestación continuada. Por otra parte, los propósitos, tienen aquí un carácter específico, bien podrían considerarse como delimitaciones y concreciones de los objetivos generales establecidos por la organización.

El análisis de los objetivos de las instituciones parece fundamental no sólo para clarificar su sentido sino incluso para el establecimiento de criterios diferenciados.

En las organizaciones educativas nace la **estructura** con un sentido instrumental respecto a los objetivos. *la estructura, es la parte más estable de las organizaciones*

Considerar la estructura de las instituciones presupone los siguientes planteamientos

- La relación objetivos-estructuras. En realidad, existen factores socio-culturales que determinan el carácter probabilístico de la relación entre objetivos y estructura.
- Aunque parece lógico pensar que el diseño de la estructura debe ser coherente con los objetivos, no siempre es planificable. Una organización plenamente desarrollada y en funcionamiento representa la traducción de un objetivo en estructuras y procesos independientemente de cómo se realice, y de lo adecuada que sea la traducción.

- Los problemas de las organizaciones también son estructurales y radican fundamentalmente en lograr una adecuada relación entre las diferentes partes
- La estructura imprime carácter de estabilidad a las organizaciones y, por tanto, es garantía de permanencia. De alguna manera les da personalidad, si bien constituye también un factor generador de resistencias al cambio.

Pero como las organizaciones están conformadas no sólo por objetivos y estructuras, sino por personas que se relacionan entre sí en el marco de una estructura para conseguir determinados objetivos, aparece el **sistema relacional** con una referencia tanto a la naturaleza de los recursos humanos (formación, selección, expectativas, intereses,.. ) como a los procesos que orientan su actividad (comunicación, participación, toma de decisiones, etc.) Las personas, de acuerdo a sus necesidades y expectativas, a sus conocimientos y a sus posibilidades tecnológicas, establecen formas de relación específicas en función de su situación en la estructura organizativa y dependiendo de los valores de cada institución. Estas formas quedarán condicionadas pero continuas a las características personales y disociación siempre existente entre los objetivos individuales y de pequeño grupo y los de la organización.

## **2.6 LABOR ADMINISTRATIVA**

Dentro de la labor administrativa, hay un núcleo de factores básicos que se deben considerar para poderla llevar al sitio que le corresponde y no solamente llevarla, sino mantener con seguridad de éxito esta posición. Estos factores en referencia son: planeamiento, organización, dirección, ejecución, control y evaluación

### **2.6.1 PLANIFICACIÓN**

La planificación puede definirse según Carlos H Lépiz (1998) como un proceso coherente y científico, en el que se aplica un conjunto de técnicas, métodos y conocimientos para alcanzar objetivos preestablecidos en planes a corto, mediano y largo plazo

Según Zaida Molina (1999), es necesario planificar eficientemente la tarea educativa, para tomar las previsiones que permitan una acción futura capaz de transformar la educación en una respuesta efectiva a los retos y expectativas sociales. La planificación educativa debe visualizarse como un proceso institucional intencionado y deliberado, que permite racionalizar recursos, preparar decisiones y llevar a cabo las acciones educativas previstas, con óptimos resultados.

La planificación es la parte más importante del proceso administrativo, ya que de no haber un plan lógico no habrá nada que organizar, dirigir o controlar. Planeamiento es previsión, búsqueda de soluciones a problemas específicos con los recursos apropiados. Es estimar la actualidad y realizar para la posteridad; es la racionalización de los recursos disponibles para ajustarse a una posibilidad. Por ello, debemos advertir el hecho de que el planeamiento evita la improvisación y los errores, es un proceso ordenado, sistemático y continuo que van realizando. Aparicio sustenta la anterior afirmación cuando dice: ".Planificar es proyectar y prever una acción en forma deliberada- teniendo en cuenta el más completo inventario de recursos para llevarla con mayor economía de metas previamente establecida" (Aparicio, 1967).

Además de ser una acción previsor, el administrador y/o supervisor para evitar el empirismo y la desorientación debe conocer detalladamente las condiciones de la comunidad educativa, de los alumnos, del personal administrativo y docente y de la institución propiamente dicha.

El planeamiento implica necesariamente la formulación y la relación de actividades y los métodos para llevarlas a cabo, lo que permitirá el logro de los objetivos.

La planificación implicará un diagnóstico de la situación educativa en que detecten aquellos aspectos que amerita especial atención, establecer las prioridades y formular los objetivos correspondientes.

La planificación consiste en tomar decisiones constantemente sobre la base de los siguientes elementos: objetivos, políticas, procedimientos, programas y presupuesto

La planificación asegura las siguientes ventajas:

- Elimina la incertidumbre,
- Permite establecer prioridades
- Implica una secuencia entre la política y los planes, programas y proyectos

La forma como se maneje la planeación viene a diferenciar a un administrador empírico de uno profesional. En el primero no existe la planeación o se da en forma inadecuada, antitécnica y, por consiguiente, las demás funciones se van dando bajo la precipitación de los acontecimientos, mientras que el segundo la considera como lo más prioritario de su administración, la elabora cuidadosamente y técnicamente para que las demás etapas la tengan siempre como punto de referencia.

## **2.6.2 ORGANIZACIÓN**

La organización es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada, de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa. La estructura debe garantizar la asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de las metas, asignación que debe hacerse a las personas mejor capacitadas para hacer esas tareas. Las personas que trabajan en grupo para conseguir el cumplimiento de una meta deben disponer de papeles que desempeñar.

Los individuos contribuyen en formas específicas al esfuerzo grupal. El individuo persigue un propósito u objetivo, definido conociendo la relación del objetivo laboral, con el esfuerzo grupal que debe poseer la autoridad, instrumentos e información necesarios para cumplir su tarea (K. Harold, W Heinz, 1999:145)

Se resalta la importancia que tiene la formación y capacidad de actuar del administrador o gerente de la institución. Muy poco sería el éxito alcanzado con un planeamiento si éste no tuviera seguido de una buena organización, la cual requiere de la estructuración de las principales actividades, de las relaciones de

autoridad, de la disposición de recursos, con el propósito de obtener, al menor costo posible, los fines u objetivos propuestos en la planificación.

Al organizar se deben tomar en cuenta los siguientes factores:

- Puestos
- Hombres / mujeres
- Autoridad
- Responsabilidad

Toda organización debe mantener en forma permanente, actividades de capacitación y actualización del personal, para obtener mayores y eficientes rendimientos.

### **2.6.3 DIRECCIÓN**

Una vez trazados los planes, decidida la estructura de la organización, el reclutamiento y adiestramiento del personal, el siguiente paso es hacer que se avance en la obtención de las metas definidas. A esta función se le conoce con varios nombres: dirección, liderazgo, motivación, estimulación y otros. Pero

cualquiera que sea el nombre con que se le designe, esta función consiste en hacer que los miembros de la organización actúen de modo que contribuyan al logro de los objetivos

La dirección es una de las más significativas funciones de la administración y comprende:

- Toma de decisiones
- Orientación
- Motivación
- Comunicación
- Coordinación
- Supervisión y Control

La finalidad de la dirección es que se alcancen las metas por medio de la actividad en colaboración

#### **2.6.4 EJECUCIÓN**

Otro factor importante, por no decir el más complejo y decisivo, es el de la ejecución, pues, de esta etapa dependerá la visualización y realización de lo planificado, organizado y coordinado. Sin embargo, no es independiente de los otros ya considerados

La ejecución que literalmente podemos conceptuarla como el acto de ponerse en acción, aparte de la organización, trata exclusivamente de personas. En este caso, el administrador que es el responsable directo de la forma en que se ejecute la labor, el personal administrativo, docente y educando en su totalidad son quienes efectúan la ejecución de la misma, apoyados por la acción directa de la comunidad educativa.

La ejecución debe interesarse en hacer que todos los miembros del grupo trabajen y rindan el máximo de sus capacidades para que logren (sus esfuerzos) el mejor y más plausible de los resultados. Para lograr esto, la ejecución requiere que el administrador en forma hábil despierte el entusiasmo a los miembros de la organización y los oriente hacia la meta fijada. Esto lo puede conseguir fácilmente mediante el estímulo y el reconocimiento de la labor que realizan, exhortándolos por lo bueno y animándolos para que superen los demás aspectos. Un administrador competente debe ofrecer un ambiente de trabajo

donde reine la alegría, el entusiasmo y la satisfacción personal de sus colaboradores al saber que su labor es reconocida con justicia.

Además de pedir opiniones a los miembros de la institución, acatar sus ideas cuando son buenas, el administrador y/o supervisor debe relacionarse con todo el personal a fin de fomentar la confianza entre todos y hacer la labor educativa más humana y provechosa.

#### **2.6.5 CONTROL Y EVALUACIÓN:**

En la administración educativa, el control consiste en comprobar si las actividades se están desarrollando conforme a lo programado, a los principios establecidos y a las órdenes. Es necesario que el administrador conozca y considere seriamente aquellos aspectos administrativos indispensables como lo son. el planeamiento, la organización y la ejecución.

El control debe ser permanente y continuo aplicando unidades de mensura, de mediación de las distintas actividades, tales como: la observación directa, informes orales, informes escritos Para facilitar el control, es necesario atender los siguientes factores:

- Seleccionar criterios

- Medir
- Comparar
- Analizar
- Evaluar y
- Corregir

Por consiguiente, ha de comprender que el control existe como un medio para lograr que aquellos aspectos sean cumplidos y que el desarrollo de los mismos, a su vez, garantiza la obtención de los resultados deseados.

Se puede colegir que esta tarea va ligada íntimamente con los otros aspectos administrativos y no se pueden ejecutar de antemano, sino que el control se va ejerciendo a medida que se van realizando o poniendo en práctica los aspectos programados.

Al establecer comparación de lo planeado con lo producido, es conveniente hacer una evaluación constante de los resultados que se están obteniendo. El control, para ser eficaz, requiere que el administrador tome las

medidas adecuadas y haga las recomendaciones necesarias a medida que se realiza el trabajo.

Por ello, conociendo la importancia que tiene el control para el éxito administrativo, resulta necesario designar para esta misión a una persona competente, cuyas cualidades personales estén a tono con la tarea que le corresponda realizar. En este caso, es indispensable contar con una autoridad que sea lo suficientemente inteligente, comprensiva, que tenga la habilidad, el carácter, la disciplina y las disposiciones necesarias que garanticen la efectividad de la misión que le sea encomendada.

El control, para mayor efectividad, debe ir acompañado de la responsabilidad de cada individuo. Siendo esto así, pareciera muy difícil para un administrador establecer responsabilidades para todos y cada uno de los miembros que integran la institución educativa. En fin, el administrador y /o supervisor debe ser diligente organizador de la labor educativa y planearla de tal modo que, dicha organización, le permita un fácil y efectivo control.

Se considera que el director será el líder que promueve, coordina y guía un proceso de acción, en la medida en que su experiencia y personalidad le permitan gravitar sobre los integrantes del grupo que dirige, por lo demás, será

un integrante más del equipo de trabajo, en la tarea de buscar las mejores soluciones para los problemas que confrontan

## **2.7 EVALUACIÓN INSTITUCIONAL**

Las sociedades actuales en comparación con otras épocas de la historia plantean a sus instituciones educativas un replanteamiento de sus estructuras y estilos de ejecución

Los organismos internacionales muy preocupados del asunto en cuestión desembolsan significativas ayudas económicas, para los países con recursos limitados

Por la importancia que dispensan a la capacitación y el conocimiento científico-tecnológico se efectúa una revisión profunda de los roles convencionales destinados a las universidades, escuelas, colegios y el generar sistemas educativos con mayor poder de concreción que disponen nuevos caminos. Y en la actualidad por tantos fracasos de innovaciones ensayadas, la nueva línea de acción se concentra en una declaración que cobra dimensión mundial. "El mejoramiento de la calidad y de la equidad en la educación"

En otros tiempos a los centros educativos se les aplicaba las innovaciones parciales mediante mecanismos. En la actualidad lo más conveniente es apoyar a las instituciones para que su personal plantee la problemática y el modo como lo están operando y los resultados que logren. Para que en común concreten y discutan las nuevas líneas de acción más efectivas y eficientes en la ejecución de sus propósitos. Si se les brindan las oportunidades y la información fehaciente que deben tener los centros educativos tendrán la capacidad de mejorarse.

### **2.7.1 CONCEPTO DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL**

Según Pedro Lafourcade (1994) la autoevaluación institucional es considerado como el trabajo investigativo de revisión y análisis crítico que hace la institución con el fin de:

- Explicar su estado vigente
- Establecer un juicio crítico acerca de sus fortalezas y debilidades
- Fundamentar un plan prospectivo que tiene como objetivo primordial mantener y mejorar su calidad, convirtiéndose en un proceso formativo y participativo que potencia las capacidades y compromisos de los actores involucrados, y obliga a la institución a ser creativa e innovadora para cumplir su misión.

### **2.7.2 Propósitos de la Evaluación Institucional**

En el Informe del Consejo Superior Universitario Centroamericano, se establece que la autoevaluación pretende el mejoramiento permanente de la calidad de los resultados y servicios que ofrece la institución”. Las finalidades de la autoevaluación pueden estar orientadas a:

- Realizar un diagnóstico institucional, que permita conocer las fortalezas y debilidades partiendo la línea de base (situación actual) de los distintos factores de la institución y lo que le hace ser diferente de las demás instituciones.
- Fundamentar el Proceso de toma de decisiones con información relevante y oportuna.
- Desarrollar planes de mejoramiento de la institución a partir de los resultados de la autoevaluación.
- Rendir cuentas a fin de sustentar su credibilidad.
- Promover una cultura de evaluación que facilite los procesos de acreditación de la institución a nivel nacional o regional.

**CAPÍTULO TERCERO**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN:**

La investigación desarrollada es de tipo descriptiva evaluativa, porque se hace un análisis de la naturaleza actual de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá, su creación, funciones, horario de sus funcionarios, docentes, participantes, coordinadores y otros aspectos y acciones administrativas en la que se fundamenta esta unidad. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, describe características de un conjunto de sujetos o áreas de interés.

La investigación evaluativa se realiza considerando algunos indicadores del modelo CINDA. El modelo contiene una serie de criterios evaluadores de calidad institucional y es utilizado en las instituciones de Educación Superior, el mismo tiene la finalidad de la constante búsqueda de la excelencia en los desafiantes caminos de la autoevaluación. El modelo contiene una serie de criterios e indicadores de calidad institucional que han sido adecuados a este estudio.

### 3.2 DEFINICIONES DE LAS VARIABLES E INDICADORES EVALUATIVOS

(Guía de Autoevaluación de Instituciones de Educación Superior 1998).

El estudio ha considerado el factor a evaluar la Gestión Institucional en la cual es evaluado mediante los criterios; eficiencia, efectividad, eficacia e integridad

El cuadro siguiente muestra: El factor a evaluar, criterios e indicadores  
Se refiere a la efectividad, eficacia, pertinencia e integridad de la administración y organización de la Oficina de Enlace

<b>Factor a Evaluar</b>	<b>Criterios</b>	<b>Indicadores Evaluativos</b>
<b>GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>	a Eficiencia b. Efectividad c Eficacia b Pertinencia c Integridad	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Nivel de conocimiento de la Oficina de Enlace</li><li>▪ Nivel de comunicación</li><li>▪ Cantidad y calidad de los servicios, materiales y recursos</li><li>▪ Nivel de satisfacción</li><li>▪ Niveles jerárquicos</li> <li>▪ Calidad de las funciones y Procedimientos operativos</li></ul>

## **FACTOR A EVALUAR**

**Gestión Institucional: Comprende lo referido a aspectos organizativos, de administración y finanzas.**

### **Definición.**

**Pertinencia:** Expresa el grado de correspondencia que existe entre los fines perseguidos por la institución y los requerimientos de la sociedad en la cual está inserta

La pertinencia se refiere también al grado de satisfacción. Puede observarse en el entorno social de la institución, donde se aprecia un grado de satisfacción de la comunidad o región con la comunidad

La práctica de mecanismos de regulación en las instituciones, atendida ésta como la instauración de procedimientos que permitan verificar el nivel de logro de los objetivos perseguidos en los distintos ámbitos de cada institución, es parte de la sana administración de cualquier tipo de organización Kells (1993.) .

**Integridad** Calidad de íntegro. Adj. Aquello a que no falta ninguna de sus partes 2 Dícese del recto, probo, intachable

**Eficiencia** Se refiere al óptimo uso de recursos de beneficio del logro de los objetivos planificados.

Los recursos a que se refiere este criterio involucran especialmente recursos financieros y recursos humanos

**Efectividad:** Se refiere a la congruencia que

existe entre lo planificado y los logros obtenidos, sin cuestionar si dichos objetivos son o no adecuados, en referencia al contexto o al medio en el cual esta inserta la acción educativa. Esta dimensión está destinada a analizar cómo se emplean los recursos institucionales en beneficio del producto principal.

**Eficacia:** Permite establecer las relaciones de congruencia de medios afines, por tanto, si la selección, distribución y organización de recursos utilizados fue apropiada para los resultados obtenidos.

La eficacia puede estar referida a factores financieros como el análisis de prioridad para distribuir los recursos externos provenientes del estado o de otras agencias o a aspectos de administración curricular

❖ **Indicador Evaluativo:** en el modelo de CINDA, se define indicador como “ un valor numérico” utilizado para medir algo difícil de cuantificar”

Estos indicadores según CINDA, no son exclusivos, cada institución puede modificarlos o introducir nuevos de acuerdo a sus propias características y/ o necesidades

### **3.3 FUENTES DE INFORMACIÓN**

El estudio toma como fuente de información las poblaciones de Participantes, Facilitadores-docentes, Coordinadores y Funcionarios Administrativos en el Campus Dr. Harmodio Arias Madrid de la Universidad de Panamá en Curundu

#### **3.3.1 POBLACIÓN**

La población delimitada en el estudio es

- 662 participantes
- 170 docentes
- 7 coordinadores
- 2 administrativos

El estudio tiene como fuente de información las poblaciones de los participantes, facilitadores, coordinadores y Administrativos

### **3.3.2 MUESTRA**

De las poblaciones definidas se seleccionan muestras mediante el tipo de muestreo intencional así

- Noventa y tres, participantes, que representan el 14% de la población.
- Diecisiete facilitadores, que representan al 10% de la población
- Tres coordinadores, que representan el 43 % de la población
- Tres Directores, que representan el total de la población
- Dos funcionarios de la Oficina de Enlace que representan el 100% de la población

## **3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **3.4.1 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

El Instrumento de recolección y análisis de datos es la  
Encuesta

### **3.4.2 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Como instrumento utilizado para la recolección de los datos está la encuesta, el cual fue aplicado a los actores sociales del Sistema de Estudios de

Postgrado (Participantes, Facilitadores, Coordinadores, Directivos y Administrativos).

La encuesta número uno aplicada contiene doce ítems, y está dirigida a los Participantes de los Programas del Sistema de Estudios de Postgrado Con preguntas cerradas y de elección entre varias alternativas fijas, dicotómicas, con tres alternativas.

La encuesta número dos está dirigida a los Facilitadores, contiene dieciocho ítems Al igual que el número uno contiene preguntas cerradas y con elección de varias alternativas fijas dicotómicas, con tres alternativas

La Encuesta número tres contiene dieciocho ítems y está dirigida a los Coordinadores y Directivos, la misma está estructurada con preguntas cerradas y de elección entre varias alternativas fijas, se distinguen las dicotómicas, con tres alternativas

El instrumento número cuatro se aplicó a los Funcionarios Administrativos de la Oficina de Enlace y contiene dieciocho ítems con preguntas cerradas y de elección entre varias alternativas fijas Se distinguen las dicotómicas con tres alternativas

### **3.4. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

En este apartado se presenta en orden funcional el procedimiento de las actividades en el proceso de investigación

- Concebir la idea del tema a investigar de acuerdo a la factibilidad del desarrollo de la investigación
- Selección del tema considerando la viabilidad, importancia y el aporte
- Revisión de la bibliografía para obtener una visión del trabajo de investigación
- Consultar a expertos para orientar y optimizar tiempo en el planteamiento del problema de investigación
- Confección del diseño de investigación de acuerdo al tipo y alcance que puede tomar la investigación
- Elaboración de los instrumentos considerando la validez de los contenidos.
- Validación de los instrumentos para determinar la validez y confiabilidad.
- Aplicación de los instrumentos
- Sistematización y procesamiento de la información
- Análisis de la información hallazgos e importancias
- Elaboración del informe preeliminar
- Revisión del informe.
- Revisión del profesor de español
- Informe final
- Sustentación

**CAPÍTULO CUARTO**  
**RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

**4.1 INFORMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES DE LOS PROGRAMAS DE POSTGRADO Y QUE OFERTA LA VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD DE PANAMÁ.**

A continuación se presenta la información obtenida a través de los participantes de los distintos Programas.

**CUADRO I. INFORMACIÓN REFERENTE AL CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DE LA OFICINA DE ENLACE POR PARTE DE LOS PARTICIPANTES DE LOS PROGRAMAS DE POSTGRADO.**

FACULTAD	ALTERNATIVAS					
	SÍ	%	NO	%	TOTAL	%
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	19	20.4	2	2.2	21	22.6
ECONOMÍA	3	3.2	19	20.4	22	23.6
ADM. DE EMP. y CONT.	32	34.4	18	19.4	50	53.8
<b>TOTALES</b>	<b>54</b>	<b>58.0</b>	<b>39</b>	<b>42.0</b>	<b>93</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

En el cuadro se describe que de la población encuestada noventa y tres participantes (93), el cincuenta y ocho por ciento (58%) si conocen de la existencia de la Oficina de Enlace, mientras que un cuarenta y dos por ciento (42%) lo desconoce

Como se evidencia la Oficina de Enlace debe conocerse más por los participantes, solo un 42% la desconoce

Esto da margen a que en términos de cambio de aulas, traslado de mobiliario, se perciba una desorganización. Para realizar cambios se debe solicitar autorización. Ya que no es permitido los cambios de aulas ni el mobiliario.

**CUADRO II. INFORMACIÓN REFERENTE AL CONOCIMIENTO DE LA UBICACIÓN DE LA OFICINA DE ENLACE POR PARTE DE LOS PARTICIPANTES DE LOS PROGRAMAS DE POSTGRADO.**

FACULTAD	ALTERNATIVAS					
	SI	%	NO	%	TOTAL	%
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	17	18.3	4	4.3	21	22.6
ECONOMÍA	4	4.3	18	19.4	22	23.6
ADM. DE EMP. y CONT.	39	41.9	11	11.8	50	53.8
<b>TOTALES</b>	<b>60</b>	<b>64.5</b>	<b>33</b>	<b>35.5</b>	<b>93</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes de los programas del Sistema de Estudios de Postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

El cuadro número dos presenta que de acuerdo al sesenta y cuatro punto cinco por ciento (64.5%) de los participantes encuestados conocen la ubicación de la Oficina de Enlace

Lo que se demuestra que el 35% no tiene el conocimiento de la Ubicación de la Oficina de Enlace. Debe darse a conocer más porque en la medida que el conglomerado conozca de la Oficina de Enlace se les podrá brindar un mejor

servicio en cuanto a las orientaciones y recomendaciones del uso adecuado de las aulas, el mantener las puertas abiertas, el no ingerir alimentos dentro de las aulas. Los cuidados que se deben tomar en cuenta para evitar alimañas, roedores en detrimento de la salud de las personas y que la Oficina de Enlace estaría incumpliendo con las funciones para el buen aprendizaje y desarrollo de la enseñanza cooperativo.

**CUADRO III. INFORMACIÓN DE ACUERDO A LOS PARTICIPANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, RELACIONADA A LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA OFICINA DE ENLACE Y NIVEL DE SATISFACCIÓN.**

ALTERNATIVAS	ESCALA						TOTAL	
	TOTAL- MENTE		PARCIAL- MENTE		MODERA- -DA MENTE			
	T	%	T	%	T	%	T	%
<b>PROCESO DE MATRÍCULA</b>	13	62.0	6	29	2	9	21	100.0
<b>PAGO DE MATRÍCULA</b>	13	62.0	5	24	3	14	21	100.0
<b>RECLAMOS DE NOTAS</b>	1	4.8	3	14.3	17	80.9	21	100.0
<b>PAGO DE MÓDULOS</b>	0	0	3	14	18	86	21	100.0
<b>INICIO DE CLASES</b>	20	95	1	5	0	0	21	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes de los Programas de Postgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Panamá. Año 2004.

En este cuadro se puede apreciar el nivel de satisfacción de los participantes de la Facultad de Ciencias de la Educación con relación a los servicios recibidos de la Oficina de Enlace, al respecto el noventa y cinco por ciento (95%) informan recibir orientaciones durante el inicio de clases; y un sesenta y dos por ciento (62%) están satisfecho del apoyo recibido durante el proceso de matrícula y pago de la misma

**CUADRO IV. INFORMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA DE ACUERDO A LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA OFICINA DE ENLACE Y NIVEL DE SATISFACCIÓN**

ALTERNATIVAS	ESCALA						TOTAL	
	TOTAL- MENTE		PARCIAL- MENTE		MODERA- -DA MENTE			
	T	%	T	%	T	%	T	%
<b>PROCESO DE MATRÍCULA</b>	14	<b>64.0</b>	8	36.0	0	0	22	100.0
<b>PAGO DE MATRICULA</b>	15	<b>68.2</b>	4	18.0	3	13.6	22	100.0
<b>RECLAMOS DE NOTAS</b>	2	9.1	14	63.6	6	27.3	22	100.0
<b>PAGO DE MÓDULOS</b>	8	36.4	4	18.2	10	45.4	22	100.0
<b>INICIO DE CLASES</b>	18	<b>81.8</b>	2	9.1	2	9.1	22	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes de los programas de postgrado de la Facultad de Economía de la Universidad de Panamá. Año 2004.

Se describe que el ochenta y uno punto ocho por ciento (81.8%) de los participantes de la Facultad de Economía están satisfecho del apoyo recibido

durante el inicio de clases, un sesenta y ocho punto dos por ciento (68.2%) de apoyo durante el pago de matrícula y un sesenta y cuatro por ciento (64%) de las orientaciones recibidas durante el proceso de matrícula

Según las opiniones de los participantes en torno a las orientaciones durante el proceso de matrícula las coordinaciones de los programas podrían suministrar algunas informaciones complementarias con la finalidad de que la Oficina de Enlace ofrezca una mejor colaboración a los participantes durante el proceso de matrícula

**CUADRO V. INFORMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD RELACIONADA A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA OFICINA DE ENLACE Y NIVEL DE SATISFACCIÓN.**

ALTERNATIVAS	ESCALA						TOTAL	
	TOTAL- MENTE		PARCIAL- MENTE		MODERA- -DA MENTE			
	T	%	T	%	T	%	T	%
<b>PROCESO DE MATRÍCULA</b>	32	<b>64.0</b>	14	28.0	4	8.0	50	100.0
<b>PAGO DE MATRÍCULA</b>	30	<b>60.0</b>	17	34.0	3	6.0	50	100.0
<b>RECLAMOS DE NOTAS</b>	10	20.0	15	30.0	25	50.0	50	100.0
<b>PAGO DE MÓDULOS</b>	14	28.0	16	32.0	20	40.0	50	100.0
<b>INICIO DE CLASES</b>	35	<b>70.0</b>	10	20	5	10.0	50	100.0

Fuente. Encuesta aplicada a los participantes de los programas de postgrado de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad de la Universidad de Panamá. Año 2004

El cuadro número cinco refleja que el setenta por ciento (70%) de los participantes de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad están satisfechos del apoyo recibido durante el inicio de clases. Un sesenta y cuatro por ciento (64%) de las orientaciones durante el proceso de matrícula, un sesenta por ciento (60%) de las orientaciones durante el pago de matrícula.

Según las opiniones de los participantes en torno a las orientaciones durante el proceso de matrícula las coordinaciones de los programas podrían suministrar algunas informaciones complementarias con la finalidad de que la Oficina de Enlace ofrezca una mejor colaboración a los participantes durante el proceso de matrícula.

**CUADRO VI. INFORMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES DE POSTGRADO RELACIONADA AL CONOCIMIENTO DEL ALQUILER SEMESTRAL DE LOS CASILLEROS POR LA OFICINA DE ENLACE.**

FACULTAD	ALTERNATIVAS					
	SI	%	NO	%	YOTAL	%
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	9	9.7	12	12.9	21	22.6
ECONOMÍA	2	2.1	20	21.5	22	23.6
ADM. DE EMP. y CONT.	17	18.3	33	35.5	50	53.8
<b>TOTALES</b>	<b>28</b>	<b>30.1</b>	<b>65</b>	<b>69.9</b>	<b>93</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá Año 2004

El cuadro número seis de acuerdo a los participantes encuestados el sesenta y nueve punto nueve por ciento (69.9%), desconocen que la Oficina de Enlaces alquila semestralmente los casilleros.

Que es una buena forma de obtener recursos por medio de la autogestión por una parte y por otra ofrecer servicios y propiciar un ambiente de comodidades para los participantes que puedan guardar algunas pertenencias como por ejemplo: libros, textos y otros materiales, con buenas medidas de seguridad. Los estudiantes podrían guardar algunos objetos y materiales de uso en sus clases regulares y que no tengan que estar cargando diariamente.

Con una módica suma de dinero, B/. 5.00 CINCO BALBOAS CON 00/100 por semestre. Dando funcionalidad a los casilleros para lo cual han sido instalados.

**CUADRO VII. INFORMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES DE POSTGRADO RELACIONADA A LA CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA BIBLIOTECA A SUS USUARIOS.**

FACULTADES	ESCALA						TOTAL	
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR			
	T	%	T	%	T	%	T	%
<b>CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN</b>	4	4.3	4	4.3	13	13.9	21	22.6
<b>ECONOMÍA</b>	3	3.2	4	4.3	15	16.1	22	23.6
<b>ADM. DE EMPRESAS y CONTABILIDAD</b>	6	6.5	12	12.9	32	34.4	50	53.8
<b>TOTALES</b>	13	14.0	20	21.5	60	64.5	93	100

Fuente Encuesta aplicada a los participantes de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá Año 2004

El cuadro número siete relacionado a los servicios que ofrece la biblioteca, el sesenta y cuatro punto cinco por ciento de los participantes lo evalúan como apenas regular, un veintiuno punto cinco (21.5%) como bueno y apenas un catorce por ciento (14%) lo considera excelente

Según las opiniones de los participantes, nuestro Centro de Recursos para el Aprendizaje debe modificar su horario de atención al público y en especial a los participantes del Sistema de Estudios de Postgrado de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado

Además se le debe dotar de mayores recursos bibliográficos tales como: Revistas, libros actualizados porque sus publicaciones datan de más de diez (10) años.

**CUADRO VIII. INFORMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD, RELACIONADA A LA CALIFICACIÓN DEL EQUIPO AUDIOVISUAL DE LA OFICINA DE ENLACE**

ALTERNATIVAS	ESCALA						TOTAL	
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR			
	T	%	T	%	T	%	T	%
<b>CALIDAD DE EQUIPO</b>	4	8.0	13	33.3	33	66.0	50	100.0
<b>CONDICIONES DEL EQUIPO</b>	3	6.0	21	4.8	26	52.0	50	100.0
<b>ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA</b>	3	6.0	6	23.8	41	82.0	22	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes de los programas de postgrado de la Facultad de Administración De Empresas y Contabilidad de la Universidad de Panamá Año 2004

El cuadro número ocho presenta los resultados de acuerdo a las opiniones de los participantes de la Facultad de Empresas y Contabilidad, de los cuales el ochenta y dos por ciento (82%) de los participantes consideran regular la actualización tecnológica del equipo, el sesenta y seis por ciento (66.0%) califica como regular la calidad y el cincuenta y dos % (52.0%) de los participantes valoran como regular las condiciones del equipo tecnológico con el cual cuenta la Oficina de Enlace.

Según las opiniones de los participantes se evidencia una vez más que la Oficina de Enlace no está cumpliendo con una de sus funciones primordiales, cual es el de dotar a los programas del apoyo tecnológico cuando sea necesario.

Los recursos tecnológicos representan los instrumentos y el vehículo conductor que los planes de estudio bien elaborados pedagógicamente sin los recursos tecnológicos quedan desprovistos de esencia y contenido, el recurso tecnológico va de la mano y son los que permiten la coherencia y el complemento a las actividades educativas

**CUADRO IX. INFORMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CALIFICACIÓN, RELACIONADA A LAS CONDICIONES DE LAS AULAS**

ALTERNATIVAS	ESCALA						TOTAL	
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR			
	T	%	T	%	T	%	T	%
<b>CONDICIONES DE LAS AULAS</b>	7	33.3	10	47.6	4	19.1	21	100.0
<b>MOBILIARIO</b>	7	33.3	9	42.8	5	23.8	21	100.0
<b>ILUMINACIÓN</b>	6	28.6	14	66.7	1	4.7	21	100.0
<b>CLIMATIZACIÓN</b>	10	47.6	9	42.8	2	9.5	21	100.0

Fuente Encuesta aplicada a los participantes de los programas de postgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Panamá. Año 2004

El cuadro número nueve de acuerdo a un sesenta y seis punto siete por ciento (66.7%) de los participantes de la Facultad de Ciencias de la Educación valoran como buena la iluminación de las aulas, un cuarenta y siete punto seis por ciento (47.6%) consideran como excelente la climatización, un cuarenta y siete punto seis por ciento (47.6%) consideran como buena las condiciones y un cuarenta y dos punto ocho por ciento (42.8%) también valoran como bueno el mobiliario de las aulas del campus Harmodio Arias Madrid.

Las condiciones de las aulas son las adecuadas

**CUADRO X. INFORMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES DE FACULTAD DE ECONOMÍA DE ACUERDO A LA CALIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE LAS AULAS.**

ALTERNATIVAS	ESCALA						TOTAL	
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR			
	T	%	T	%	T	%	T	%
<b>CONDICIONES DE LAS AULAS</b>	1	4.5	13	59.0	8	36.4	22	100.0
<b>MOBILIARIO</b>	3	13.6	15	61.0	4	18.2	22	100.0
<b>ILUMINACIÓN</b>	1	4.5	17	77.0	4	18.2	22	100.0
<b>CLIMATIZACIÓN</b>	3	13.6	17	77.0	1	4.5	22	100.0

Fuente Encuesta aplicada a los participantes de los programas de postgrado de la Facultad de Economía de la Universidad de Panamá Año 2004

El cuadro número diez de acuerdo a las condiciones de las aulas los participantes de la Facultad de Economía, el setenta y siete por ciento (77.0%) consideran buena la iluminación y la climatización de las aulas, un sesenta y un por ciento (61%) bueno el mobiliario y un cincuenta y nueve por ciento (59%) también buena las condiciones de las aulas del Campus Harmodio Arias Madrid.

Según algunas opiniones de las condiciones de las aulas los estudiantes manifestaron en otros comentarios que las alfombras no les hacían bien. La Oficina de Enlace sobre este respecto debe recomendar eliminar las alfombras para evitar alergias en vista de que ellas exigen una limpieza periódica. Además de que todas las áreas están completamente cerradas sin acceso a la brisa natural.

**CUADRO XI. INFORMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS y CONTABILIDAD DE ACUERDO A LA CALIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE LAS AULAS.**

ALTERNATIVAS	ESCALA						TOTAL	
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR			
	T	%	T	%	T	%	T	%
<b>CONDICIONES DE LAS AULAS</b>	10	20.0	24	42.0	16	32.0	50	100.0
<b>MOBILIARIO</b>	15	30.0	30	60.0	5	10.0	50	100.0
<b>ILUMINACIÓN</b>	18	36.0	22	44.0	10	20.0	50	100.0
<b>CLIMATIZACIÓN</b>	15	30.0	25	50.0	10	20.0	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes de los programas de postgrado de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad de la Universidad de Panamá. Año 2004

En el cuadro número once de acuerdo a la calificación de los participantes de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, el sesenta por ciento (60%) califican como bueno el mobiliario, el cincuenta por ciento (50%) valora como buena la climatización, un cuarenta y cuatro por ciento (44%) la iluminación y un cuarenta y dos por ciento (42%) consideran buena las condiciones de las aulas del Campus Harmodio Arias Madrid.

**CUADRO XII. INFORMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN RELACIONADA A LA CALIFICACIÓN DEL EQUIPO AUDIOVISUAL DE LA OFICINA DE ENLACE.**

ALTERNATIVAS	ESCALA						TOTAL	
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR			
	T	%	T	%	T	%	T	%
<b>CALIDAD DE EQUIPO</b>	1	4.8	7	33.3	13	61.9	21	100.0
<b>CONDICIONES DEL EQUIPO</b>	2	9.5	1	4.8	18	85.7	21	100.0
<b>ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA</b>	2	9.5	18	85.7	1	4.8	21	100.0

Fuente Encuesta aplicada a los participantes de los programas de postgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Panamá Año 2004

El cuadro número doce describe la calificación del equipo audiovisual que realizan los participantes de la Facultad de Ciencias de la Educación, al respecto un ochenta y cinco punto siete por ciento (85.7%) consideran buena la actualización tecnológica del equipo, otro ochenta y cinco punto siete por ciento (85.7%) consideran regular las condiciones del equipo y un sesenta y uno punto nueve por ciento (61.9%) valoran también como regular la calidad del equipo con que cuenta Campus Harmodio Arias Madrid

Nuevamente se evidencia en el esquema que la Oficina de Enlace debe trabajar más en función de mejorar el buen desarrollo de la enseñanza aprendizaje con la adquisición de más equipos tecnológicos para otorgar coherencia y

racionalidad a los más importantes elementos que influyen en el éxito de la misión de los programas del Sistema de Estudios de Postgrado

**CUADRO XIII. INFORMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA, REFERENTE A LA CALIFICACIÓN DEL EQUIPO AUDIOVISUAL DE LA OFICINA DE ENLACE.**

ALTERNATIVAS	ESCALA						TOTAL	
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR			
	T	%	T	%	T	%	T	%
<b>CALIDAD DE EQUIPO</b>	1	4.5	13	59.1	8	36.4	22	100.0
<b>CONDICIONES DEL EQUIPO</b>	3	13.6	15	68.2	4	18.2	22	100.0
<b>ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA</b>	1	4.5	17	77.3	4	18.2	50	100.0

Fuente Encuesta aplicada a los participantes de los programas de postgrado de la Facultad de Economía de la Universidad de Panamá Año 2004

El cuadro número trece, describe la calificación del equipo audiovisual de acuerdo a los participantes de la facultad de Economía, un setenta y siete punto tres por ciento (77.3%) consideran buena la actualización tecnológica del equipo, otro sesenta y ocho punto dos por ciento (68.2%) consideran regular las condiciones del equipo y cincuenta y nueve punto uno por ciento (59.1%) valoran también como regular, la calidad del equipo de la Oficina de Enlace en el Campus Dr. Harmodio Arias Madrid.

Entre las opiniones de los participantes se evidencia que en término general el equipo regularmente se encuentra disponible por falta de focos los cuales dificulta la utilización de los mismos, en algunas ocasiones

**CUADRO XIV. INFORMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS y CONTABILIDAD, RELACIONADA A LA CALIFICACIÓN DEL EQUIPO AUDIOVISUAL DE LA OFICINA DE ENLACE.**

FACULTADES	ESCALA						TOTAL	
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR			
	T	%	T	%	T	%	T	%
<b>CALIDAD DE EQUIPO</b>	4	8.0	13	26.0	33	66.0	50	100.0
<b>CONDICIONES DEL EQUIPO</b>	3	6.0	21	42.0	26	52.0	50	100.0
<b>ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA</b>	3	6.0	6	12.0	41	82.0	50	100.0

Fuente Encuesta aplicada a los participantes de los programas de postgrado de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad de la Universidad de Panamá Año 2004

El cuadro número catorce, describe la calificación del equipo audiovisual de los participantes de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, al respecto un ochenta y dos punto por ciento (82%) considera regular la actualización tecnológica del equipo, sesenta y seis por ciento (66%) considera regular la calidad del equipo y un cincuenta y dos por ciento (52%) valora, regular la calidad del equipo de la Oficina de Enlace en el Campus Dr Harmodio Arias Madrid.

**CUADRO XV. INFORMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES DE POSTGRADO REFERENTE AL CONOCIMIENTO DEL ALQUILER DE PROYECTOR A LOS PROGRAMAS QUE NO SE LES COBRA LABORATORIO.**

FACULTAD	ALTERNATIVAS					
	SI	%	NO	%	TOTAL	%
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	21	22.6	0	0	21	22.6
ECONOMÍA	18	19.3	4	4.3	22	23.6
ADM. DE EMP. y CONT.	40	80.0	10	20.0	50	53.8
<b>TOTALES</b>	<b>79</b>	<b>84.9</b>	<b>14</b>	<b>15.1</b>	<b>93</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá Año 2004

Se observa en el esquema del cuadro número quince el nivel de conocimiento de los participantes encuestados con relación al alquiler de proyector, el ochenta y cuatro punto nueve por ciento (84.9%) conocen que la Oficina de Enlace alquila el equipo, un quince punto un por ciento (15.1%) lo desconoce.

**CUADRO XVI. INFORMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, RELACIONADA A LAS CONDICIONES DEL MOBILIARIO DE LAS AULAS DE CLASES.**

MOBILIARIO	SUFICIENTE		INSUFICIENTE		TOTAL	
	T	%	T	%	T	%
SILLAS	9	42.9	12	57.1	21	100.0
PUPITRES	20	95.2	1	4.8	21	100.0
MESAS DE TRABAJO	3	14.3	18	85.7	21	100.0
TABLEROS	12	57.1	9	42.9	21	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes de los programas de postgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Panamá, Año 2004

El cuadro número dieciséis describe el nivel de conocimiento de los participantes de la facultad de Ciencias de la Educación respecto a las condiciones del equipo con que cuenta la Oficina de Enlace, en este rubro para el noventa y cinco punto dos por ciento (95.2%) la cantidad de pupitres es suficiente, para el cincuenta y siete punto un por ciento (57.1%) los tablero también es suficiente, para otro cincuenta y siete punto un por ciento (57.1%) la cantidad de sillas también es suficiente, mientras que el ochenta y cinco punto siete por ciento (85.7%) consideran insuficiente la cantidad de mesas de trabajo en las aulas de postgrado del campus Dr. Harmodio Arias Madrid.

**CUADRO XVII. INFORMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA RELACIONADA A LAS CONDICIONES DEL MOBILIARIO DE LAS AULAS DE CLASES.**

MOBILIARIO	SUFICIENTE		INSUFICIENTE		TOTAL	
	T	%	T	%	T	%
<b>SILLAS</b>	6	27.3	16	<b>72.7</b>	22	100.0
<b>PUPITRES</b>	8	36.4	14	<b>63.6</b>	22	100.0
<b>MESAS DE TRABAJO</b>	4	18.2	18	<b>81.8</b>	22	100.0
<b>TABLEROS</b>	12	<b>54.6</b>	10	45.4	22	100.0

Fuente Encuesta aplicada a los participantes de los programas de postgrado de la Facultad de Economía de la Universidad de Panamá Año 2004

El cuadro número diecisiete relacionado a las condiciones del mobiliario en las aulas de clases de acuerdo a los participantes de la Facultad de Economía, el cincuenta y cuatro punto seis por ciento (54.6%) opina que la cantidad de tablero es suficiente, el ochenta y uno punto ocho por ciento (81.8%) opina que las mesas de trabajo son insuficientes, el setenta y dos punto siete por ciento (72.7%) opina que la

cantidad de sillas son insuficientes, el sesenta y tres punto seis por ciento (63.6%) consideran insuficientes la cantidad de pupitres en las aulas de clases.

**CUADRO XVIII. INFORMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS y CONTABILIDAD RELACIONADA A LAS CONDICIONES DEL MOBILIARIO DE LAS AULAS DE CLASES.**

MOBILIARIO	SUFICIENTE		INSUFICIENTE		TOTAL	
	T	%	T	%	T	%
SILLAS	10	20.0	40	80.0	50	100.0
PUPITRES	15	30.0	35	70.0	50	100.0
MESAS DE TRABAJO	10	20.0	40	80.0	50	100.0
TABLEROS	15	30.0	35	70.0	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes de los programas de postgrado de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad de la Universidad de Panamá Año 2004

En el cuadro dieciocho se puede observar de acuerdo al ochenta por ciento (80%) de los participantes de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad que valoran como insuficiente la cantidad de mesas de trabajo, al igual que la cantidad de sillas, para el setenta por ciento (70%) la cantidad de pupitres y tableros también es insuficiente

**CUADRO XIX. INFORMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES DE POSTGRADO RELACIONADA A LA EFECTIVIDAD EN LA SOLICITUD DEL EQUIPO TECNOLÓGICO A LA OFICINA DE ENLACE.**

FACULTAD	ALTERNATIVAS					
	SÍ	%	NO	%	TOTAL	%
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	6	6.5	15	16.1	21	22.6
ECONOMÍA	7	7.5	15	16.1	22	23.6
ADM. DE EMP. Y CONT.	16	17.2	34	36.6	50	53.8
<b>TOTALES</b>	<b>29</b>	<b>31.2</b>	<b>64</b>	<b>68.8</b>	<b>93</b>	<b>100.0</b>

Fuente Encuesta aplicada a los participantes de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá Año 2004

El cuadro número diecinueve relacionado a la efectividad en la solicitud del equipo, de acuerdo a los participantes encuestados, el sesenta y ocho punto ocho por ciento (68.8%), valoran poco efectiva la labor de la Oficina de Enlace en dar respuesta a las solicitudes, un treinta y uno punto dos por ciento si considera efectiva esta labor.

**CUADRO XX. INFORMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN RELACIONADA A LA INFORMACIÓN QUE RECIBEN DE LA OFICINA DE ENLACE.**

MOBILIARIO	SÍ		NO		TOTAL	
	T	%	T	%	T	%
PROCESO DE MATRÍCULA	18	85.7	3	14.3	21	100.0
RECLAMOS DE NOTAS	2	9.5	19	90.5	21	100.0
PAGO DE MÓDULOS	10	47.6	11	52.4	21	100.0
INICIO DE CLASES	19	90.5	2	9.5	21	100.0
REQUISITOS DE INGRESO	14	66.7	7	33.3	21	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes de los programas de postgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Panamá Año 2004

El cuadro número veinte presenta la información ofrecida por los participantes de la Facultad de Ciencias de la Educación, de la cual se destaca que el noventa punto cinco por ciento (90.5%), consideran como positivos los servicios que ofrece la Oficina de Enlace durante el inicio de clases, un ochenta y cinco punto siete por ciento (85.7%) de las orientaciones durante proceso de matrícula y un sesenta y seis punto siete por ciento (66.7%) considera positivas las orientaciones sobre los requisitos de ingreso.

**CUADRO XXI. INFORMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA RELACIONADA A LA INFORMACIÓN QUE RECIBEN DE LA OFICINA DE ENLACE.**

MOBILIARIO	SUFICIENTE		INSUFICIENTE		TOTAL	
	T	%	T	%	T	%
PROCESO DE MATRÍCULA	19	86.4	3	13.6	22	100.0
RECLAMOS DE NOTAS	8	36.4	14	63.6	22	100.0
PAGO DE MÓDULOS	16	72.7	6	27.3	22	100.0
INICIOS DE CLASES	14	63.6	8	36.4	22	100.0
REQUISITOS DE INGRESO	12	54.5	10	45.5	22	100.0

Fuente. Encuesta aplicada a los participantes de los programas de postgrado de la Facultad de Economía de la Universidad de Panamá Año 2004

En el cuadro número veintiuno relacionada a la información recibida de la Oficina de Enlace de acuerdo a los participantes de la Facultad de Economía, la cual se destaca que el ochenta y seis punto cuatro por ciento (86.4%) consideran positivas las informaciones que ofrece la Oficina de Enlace durante el proceso de matrícula, un setenta y dos punto siete por ciento (72.7%) consideran positivas las orientaciones durante el proceso de pago de módulos y matrícula, un cincuenta y cuatro punto cinco por ciento (54.5%), consideran positivas las orientaciones sobre los requisitos de ingreso.

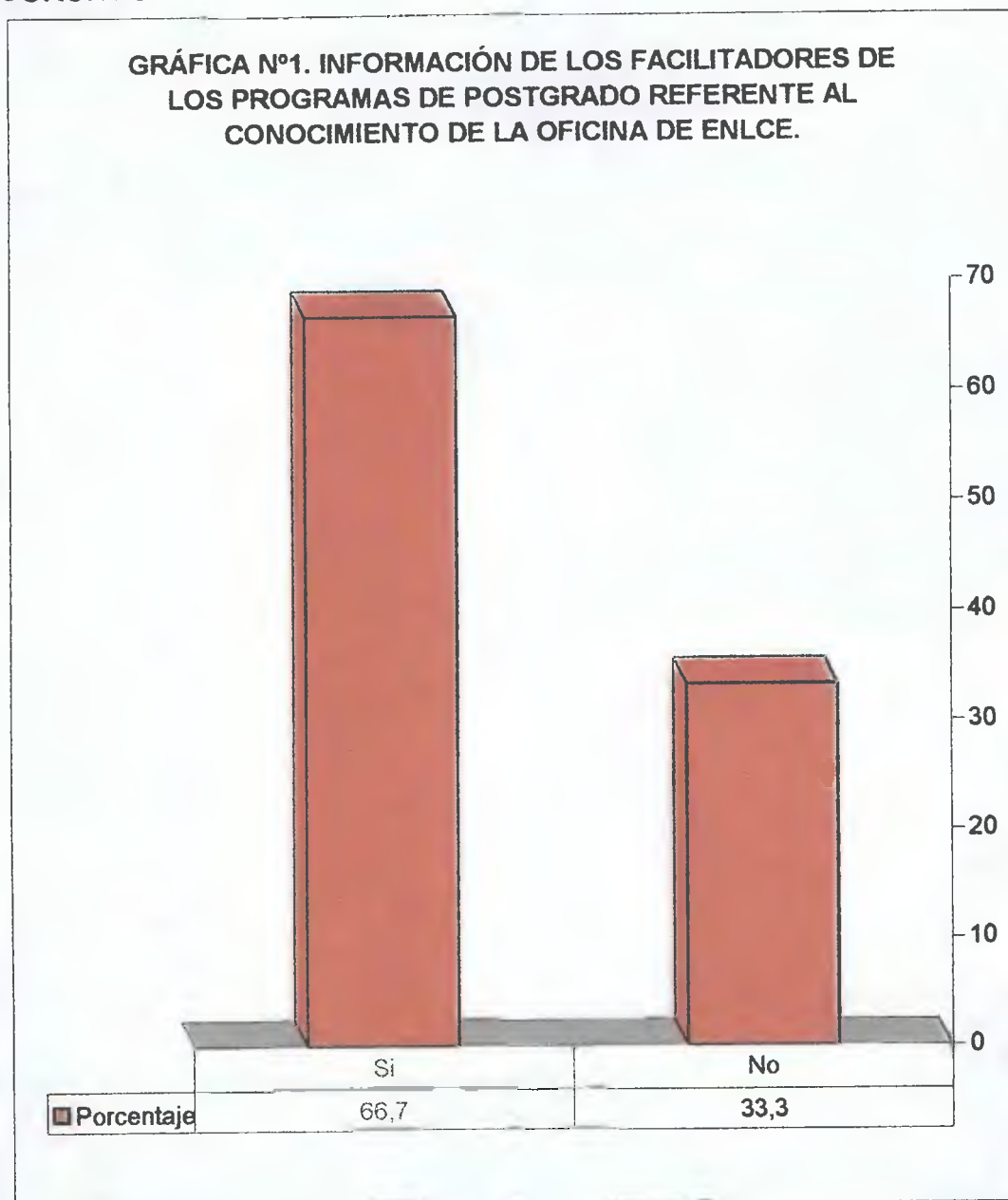
**CUADRO XXII. INFORMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD REFERENTE A LA INFORMACIÓN QUE RECIBEN DE LA OFICINA DE ENLACE.**

MOBILIARIO	SUFICIENTE		INSUFICIENTE		TOTAL	
	T	%	T	%	T	%
PROCESO DE MATRÍCULA	38	76.0	12	24.0	50	100.0
RECLAMOS DE NOTAS	16	32.0	34	68.0	50	100.0
PAGO DE MÓDULOS	36	72.0	14	28.0	50	100.0
INICIO DE CLASES	16	32.0	34	68.0	50	100.0
REQUISITOS DE INGRESO	36	72.0	14	28.0	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes de los programas de postgrado de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad de la Universidad de Panamá Año 2004

En el cuadro número veintidós se observa la información suministrada por los participantes de la Facultad de Administración Empresas y Contabilidad de cual se destaca que el setenta y seis por ciento (76.0%) consideran como positivos los servicios que ofrece la Oficina de Enlace durante el proceso de matrícula, un setenta y dos por ciento (72.0%), de las orientaciones durante proceso de pago de módulos un sesenta y dos por ciento (72.0%), consideran positivas las orientaciones sobre los requisitos de ingreso.

**4.2 INFORMACIÓN RECABADA A TRAVÉS DE LOS FACILITADORES**  
A CONTINUACIÓN SE DESCRIBE LA INFORMACIÓN OBTENIDA A TRAVÉS DE QUINCE (15) DE LOS DIECISIETE (17) FACILITADORES QUE CONFORMABAN LA MUESTRA Y BRINDAN SERVICIOS EN LOS PROGRAMAS QUE OFERTA LA VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO EN EL CAMPUS DR. HARMODIO ARIAS MADRID EN CURUNDU.

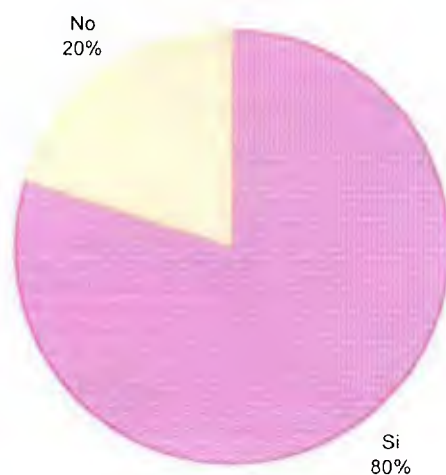


Fuente: Encuesta aplicada a los Facilitadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

La gráfica presenta que de los facilitadores encuestados, el sesenta y seis punto siete por ciento (66.7), conocen la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado.

Y un treinta y tres punto tres por ciento (33.3 %) no conocen la Oficina de Enlace.

**GRÁFICA N ° 2**  
**CONOCIMIENTO DE LOS FACILITADORES DE LA UBICACIÓN DE LA**  
**OFICINA DE ENLACE**



**Fuente: Encuesta aplicada a los Facilitadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.**

La gráfica número dos presenta que de los facilitadores encuestados, el ochenta por ciento (80%), conocen la ubicación de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá.

Y un veinte por ciento (20 %) , no conocen la ubicación de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá.

**CUADRO XXIII. INFORMACIÓN DE LOS FACILITADORES DE POSTGRADO REFERENTE A LOS SERVICIOS OFRECIDOS EN LA OFICINA DE ENLACE Y NIVEL DE SATISFACCIÓN.**

ALTERNATIVAS	ESCALA						TOTAL	
	TOTAL- MENTE		PARCIAL- MENTE		MODERADA MENTE			
	T	%	T	%	T	%	T	%
<b>PARTICIPACIÓN DE LA OFICINA DE ENLACE EN EL PROCESO DE MATRÍCULA.</b>	<b>7</b>	<b>46.7</b>	<b>5</b>	<b>33.3</b>	<b>3</b>	<b>20.0</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
<b>ORIENTACIÓN A LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO DE PAGO DE MATRÍCULA.</b>	<b>4</b>	<b>26.7</b>	<b>7</b>	<b>46.7</b>	<b>4</b>	<b>26.7</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
<b>ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS DE NOTAS</b>	<b>3</b>	<b>20.0</b>	<b>4</b>	<b>26.7</b>	<b>8</b>	<b>53.3</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
<b>ATENCIÓN A LOS PAGOS DE MÓDULOS</b>	<b>2</b>	<b>13.3</b>	<b>6</b>	<b>40.0</b>	<b>7</b>	<b>46.7</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
<b>INICIO DE CLASES</b>	<b>5</b>	<b>33.3</b>	<b>6</b>	<b>40.0</b>	<b>4</b>	<b>26.7</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los Facilitadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá Año 2004

El cuadro número veintitrés se detalla la información ofrecida por los facilitadores encuestados en cuanto el nivel de satisfacción de en relación con los servicios ofrecidos por la Oficina de Enlace, de esta información se resalta que el cuarenta y seis punto siete por ciento (46.7%), valora como totalmente aceptables las orientaciones a los participantes durante el proceso de matrícula; otro cuarenta y seis punto siete por ciento (46.7%), valora como parcialmente aceptables las orientaciones a los participantes durante el proceso de pago de matrícula; un

cincuenta y tres punto tres por ciento (53.3%), valora como apenas moderadamente aceptable la atención a los reclamos de notas, al igual que otro cuarenta y seis punto siete por ciento (46.7%), valora como moderadamente aceptable la atención a los pagos de módulos.

**CUADRO XXIV. INFORMACIÓN DE LOS FACILITADORES RELACIONADA A LA CALIFICACIÓN DEL EQUIPO AUDIOVISUAL CON QUE CUENTA LA OFICINA DE ENLACE.**

FACULTADES	ESCALA						TOTAL	
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR			
	T	%	T	%	T	%	T	%
<b>CALIDAD DE EQUIPO</b>	3	20.0	7	46.7	5	33.3	15	100.0
<b>CONDICIONES DEL EQUIPO</b>	3	20.0	5	33.3	7	46.7	15	100.0
<b>ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA</b>	5	33.3	4	26.7	6	40.0	15	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los Facilitadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004

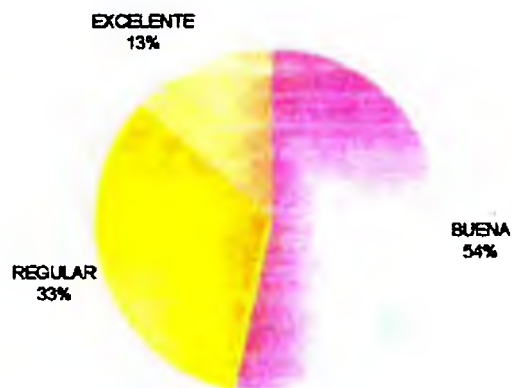
El cuadro número veinticuatro relacionado a la calificación del equipo audiovisual de acuerdo al cuarenta y seis punto siete por ciento (46.7%), de los facilitadores encuestados valoraron como buena la calidad del equipo audiovisual con que cuenta la Oficina de Enlace; pero otro cuarenta y seis punto siete por ciento (46.7%), consideran apenas regular las condiciones de ese equipo y un cuarenta por ciento (40%) consideró como apenas regular la actualización tecnológica del equipo.



Fuente: Encuesta aplicada a los Facilitadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

En la gráfica número tres se observa que el ochenta por ciento (80%), de los facilitadores encuestados, considera positiva la efectividad de la Oficina de Enlace en cuanto a la asignación de aulas para los diferentes programas.

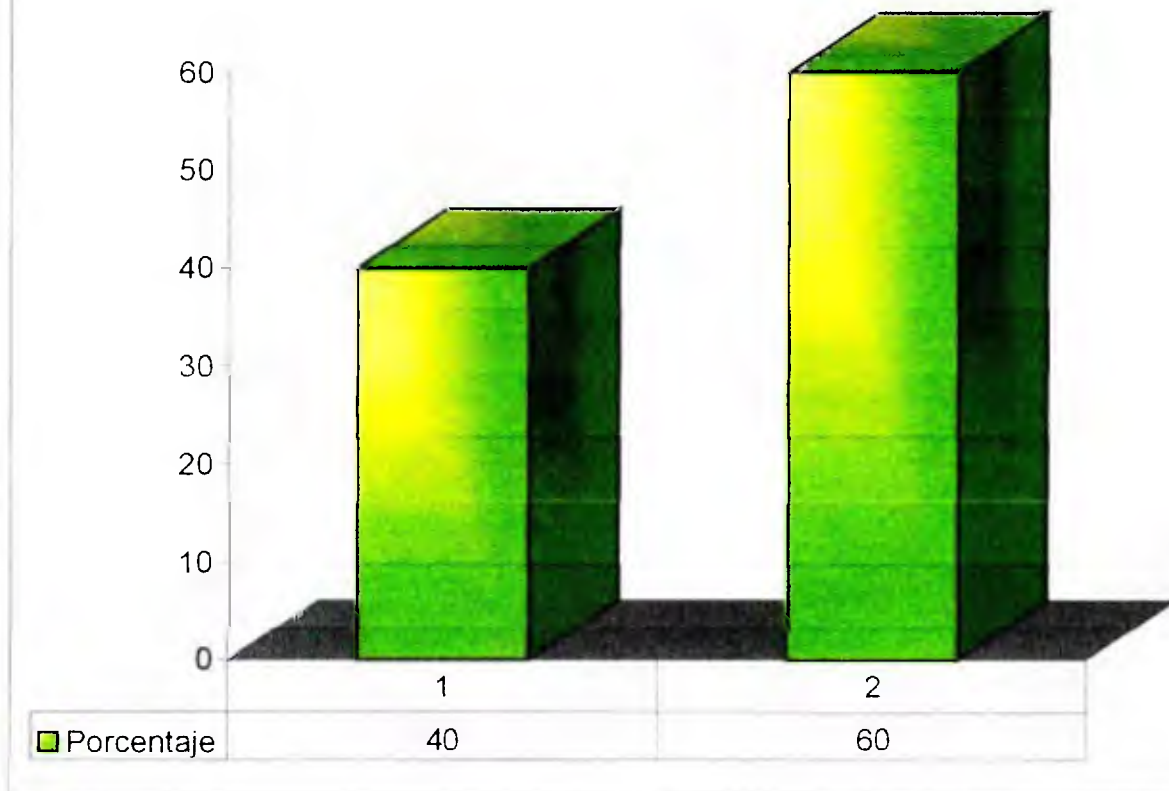
**GRÁFICA N° 4**  
**INFORMACIÓN DE LOS FACILITADORES DE**  
**POSTGRADO REFERENTE A LA ATENCIÓN**  
**QUE OFRECE LA BIBLIOTECA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Facilitadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

En la gráfica se puede apreciar que el cincuenta y tres punto tres por ciento (54%), de los facilitadores encuestados, considera buena la atención que se brinda en la biblioteca, un treinta tres punto tres (33%) lo valoran como regular y apenas un trece punto tres (13%), por ciento como excelente.

**GRÁFICA N° 5 INFORMACIÓN DE LOS FACILITADORES DE POSTGRADO REFERENTE AL APOYO DE MATERIALES QUE OFRECE LA OFICINA DE ENLACE**



Fuente: Encuesta aplicada a los Facilitadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

En la gráfica número cinco se aprecia que el sesenta por ciento (60%), de los facilitadores encuestados, consideran negativo el apoyo de la Oficina de Enlace en cuanto a materiales y recursos para los distintos programas.

**CUADRO XXV. INFORMACIÓN DE LOS FACILITADORES DE POSTGRADO RELACIONADA A LA CALIDAD DEL APOYO QUE OFRECE LA OFICINA DE ENLACE A LOS PROGRAMAS.**

MOBILIARIO	SUFICIENTE		INSUFICIENTE		TOTAL	
	T	%	T	%	T	%
PILOTOS ACRÍLICOS	3	20.0	12	80.0	15	100
TIZAS	7	46.7	8	53.3	15	100
MATERIALES DE OFICINA	4	26.7	11	73.3	15	100
TINTA PARA IMPRESORAS	0	0	15	100.0	15	100
BOMBILLOS PARA LOS RETROPROYECTORES	2	13.3	13	86.7	15	100

Fuente: Encuesta aplicada a los Facilitadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá Año 2004.

En el cuadro número veinticinco de acuerdo a los facilitadores encuestados consideran insuficiente el apoyo que ofrece la Oficina de Enlace.

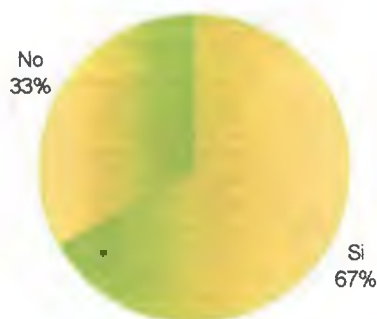
Un 80% considera insuficiente el suministro de los pilotos acrílicos, un 53.3% insuficiente el suministro de tizas. Un 73% considera insuficientes los materiales de oficina. El ciento por ciento considera nulo el suministro de bombillos para los retroproyectores.

Es un apoyo fundamental el retroproyector y no se cuenta con el apoyo requerido por la falta de bombillos. Otra limitante es que no se cuenta con los pilotos

Acrílicos que impiden el desarrollo normal de la enseñanza-aprendizaje.

El retroproyector es un instrumento de apoyo importante para los programas de las especializaciones y las maestrías. Como se evidencia los facilitadores no cuentan con los bombillos para los retroproyectores que los requieren.

GRÁFICA N ° 6  
INFORMACIÓN DE LOS FACILITADORES DE LOS  
PROGRAMAS DE POSTGRADO RELACIONADA AL  
INCONVENIENTE QUE EXISTE AL SOLICITAR EL SERVICIO DE FOTOCOPIADO



Fuente: Encuesta aplicada a los Facilitadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

En la gráfica se aprecia que el sesenta y siete por ciento (67%), de los facilitadores encuestados, considera que existen inconvenientes al solicitar los servicios de fotocopiado.

**CUADRO XXVI. INFORMACIÓN DE LOS FACILITADORES DE POSTGRADO RELACIONADA A LAS CONDICIONES DEL MOBILIARIO CON QUE CUENTA LA OFICINA DE ENLACE.**

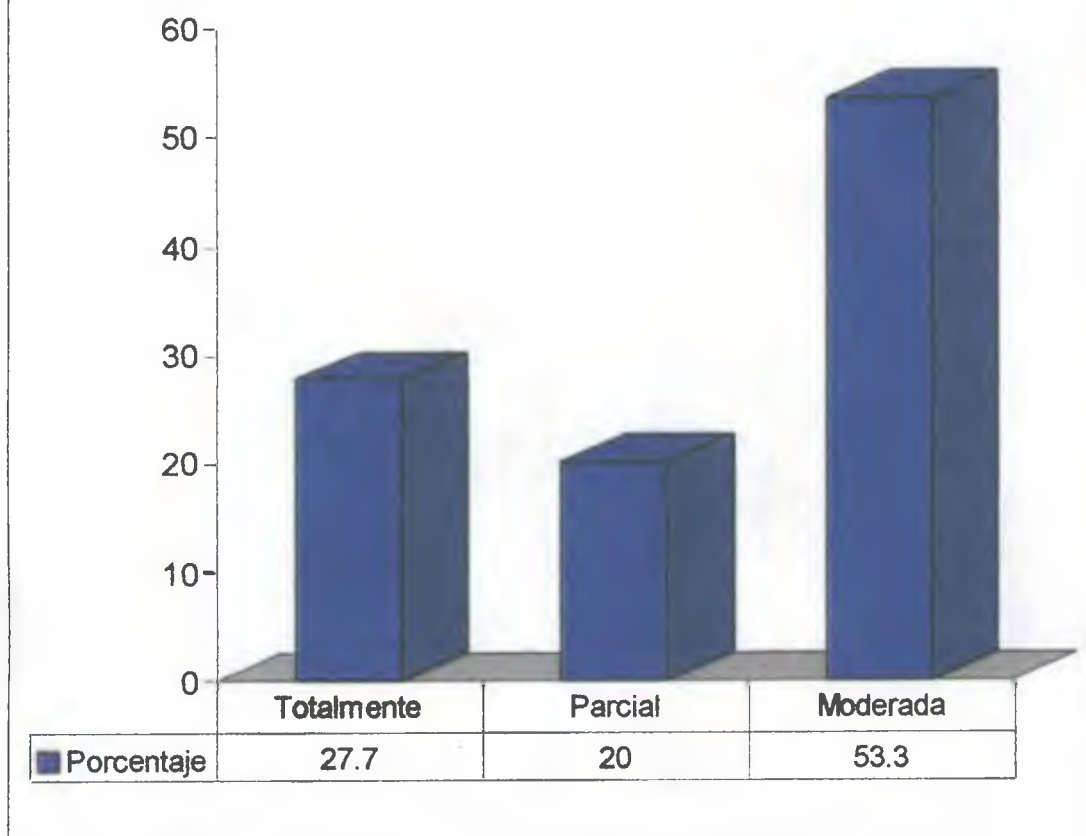
MOBILIARIO	SUFICIENTE		INSUFICIENTE		TOTAL	
	T	%	T	%	T	%
<b>SILLAS</b>	<b>9</b>	<b>60.0</b>	<b>6</b>	<b>40.0</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
<b>PUPITRES</b>	<b>10</b>	<b>66.7</b>	<b>5</b>	<b>33.3</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
<b>MESAS DE TRABAJO</b>	<b>3</b>	<b>20.0</b>	<b>12</b>	<b>80.0</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
<b>TABLEROS</b>	<b>12</b>	<b>80.0</b>	<b>3</b>	<b>20.0</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los Facilitadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004

El cuadro veintiséis de acuerdo al ochenta por ciento de los facilitadores encuestados, la cantidad de sillas y tableros con que cuentan las aulas de postgrado de la Universidad de Panamá son suficientes, al igual que la cantidad de pupitres, no así la cantidad de mesas de trabajo, un 80% considera las mesas insuficientes. Anotaron algunas observaciones en las que prefieren los tableros para pilotos acrílicos que los tableros de tiza.

Lo que refleja que la Oficina de Enlace no está atendiendo las necesidades de proporcionar las mesas apropiadas para la enseñanza aprendizaje de tipo cooperativo.

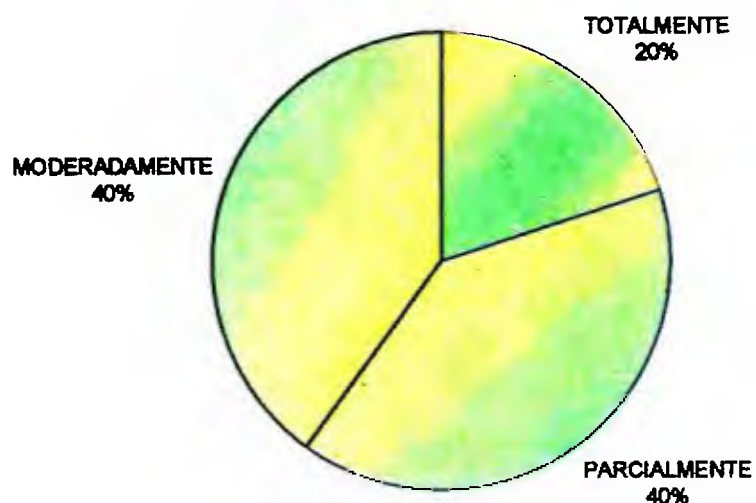
**GRÁFICA N° 7 CALIDAD DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE ENLACE**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los Facilitadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

En la gráfica número siete se puede apreciar que el cincuenta y tres punto tres por ciento (53.3%), de los facilitadores encuestados, considera moderadamente la calidad del desempeño de los funcionarios administrativos de la Oficina de Enlace, un veintiséis punto siete por ciento (27.7%), considera totalmente aceptable y un veinte por ciento (20%), parcialmente aceptable.

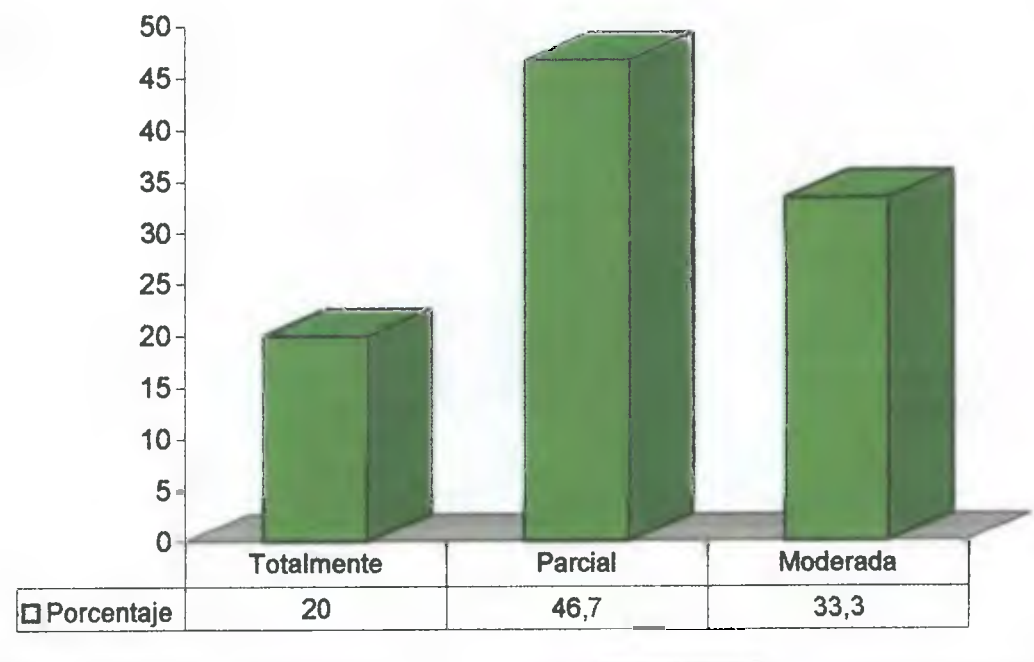
**GRÁFICA N ° 8**  
**APOYO DE LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS DE LA OFICINA DE**  
**ENLACE EN LAS LABORES ACADÉMICAS**



Fuente: Encuesta aplicada a los Facilitadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

En la gráfica se aprecia que un cuarenta por ciento (40%) de los facilitadores encuestados, considera parcialmente aceptable el apoyo de los funcionarios administrativos de la Oficina de Enlace en las labores académicas, otro cuarenta por ciento (40%), lo considera moderadamente aceptable y un veinte por ciento (20%), lo considera totalmente aceptable.

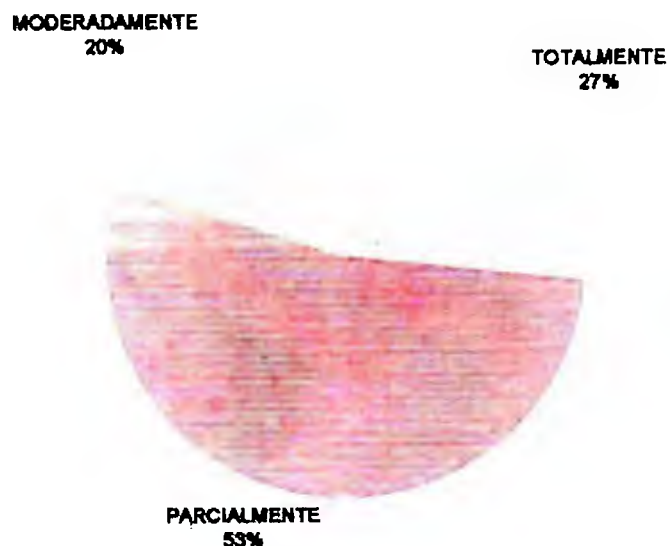
**GRÁFICA N° 9. INFORMACIÓN DE LOS FACILITADORES  
RELACIONADA A LA PERTINENCIA DE LAS LABORES  
ADMINISTRATIVAS DE LOS FUNCIONARIOS DE LA OFICINA  
DE ENLACE**



Fuente: Encuesta aplicada a los Facilitadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

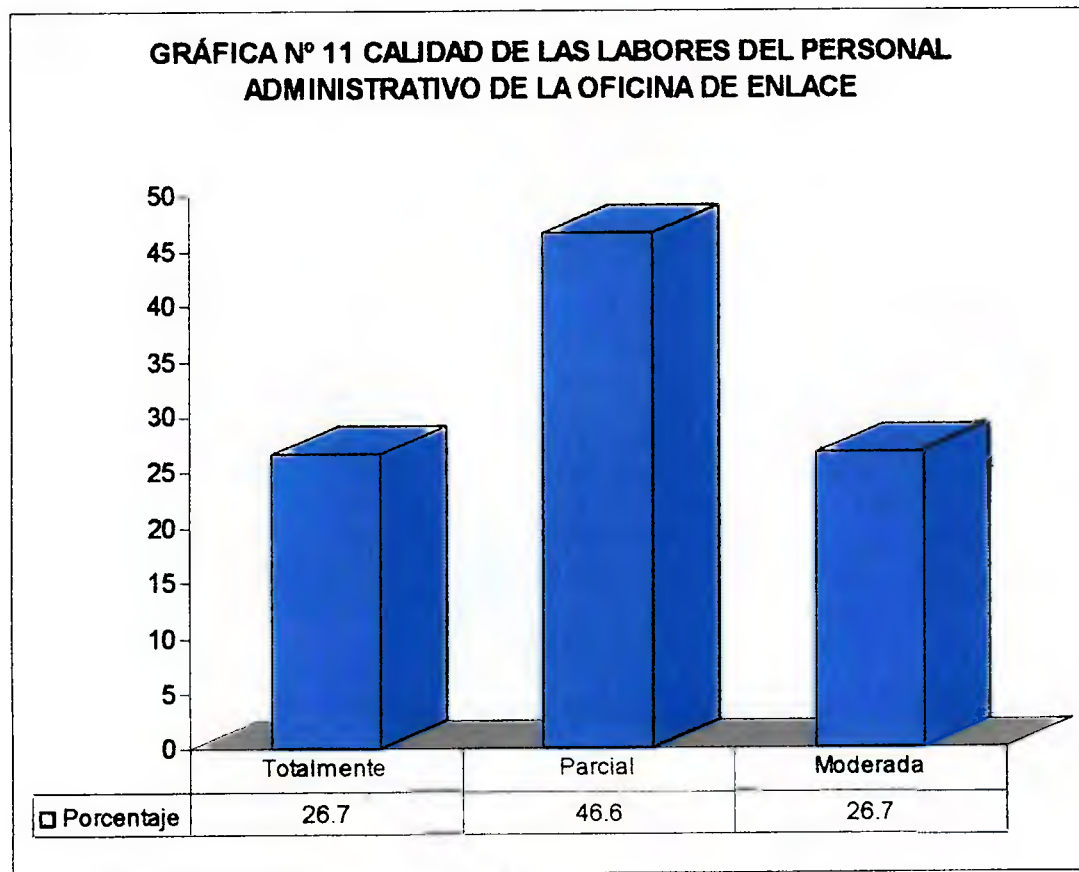
La gráfica permite apreciar que un cuarenta y seis punto siete por ciento (46.7%), de los facilitadores encuestados, considera parcialmente aceptable la pertinencia de las labores de los funcionarios administrativos de la Oficina de Enlace, un treinta y tres punto tres por ciento (33.3%), lo considera moderadamente aceptable y apenas un veinte por ciento (20%), lo considera totalmente aceptable.

**GRÁFICA N° 10**  
**CUMPLIMIENTO DE LAS LABORES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE**  
**LA OFICINA DE ENLACE**



Fuente: Encuesta aplicada a los Facilitadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

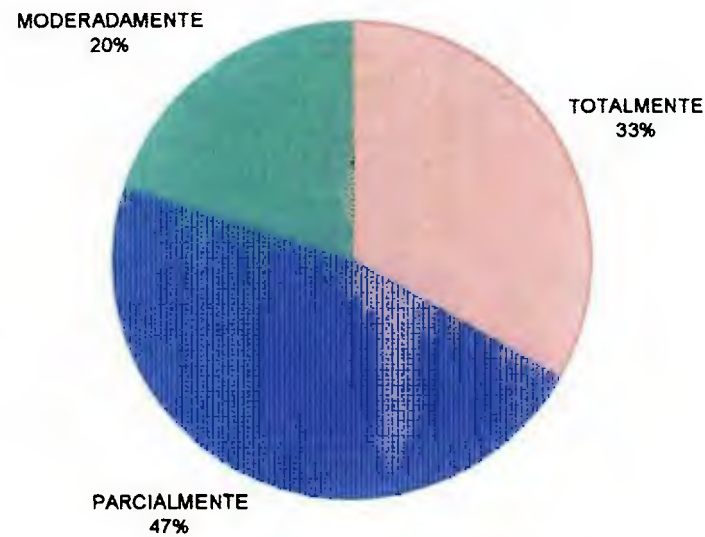
La gráfica número diez permite apreciar que el cincuenta y tres por ciento (53%), de los facilitadores encuestados, considera parcialmente aceptable el cumplimiento de las labores de los funcionarios administrativos de la Oficina de Enlace, un veintisiete por ciento (27%), considera totalmente aceptable y apenas un veinte por ciento (20%), considera moderadamente aceptable.



Fuente: Encuesta aplicada a los Facilitadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004

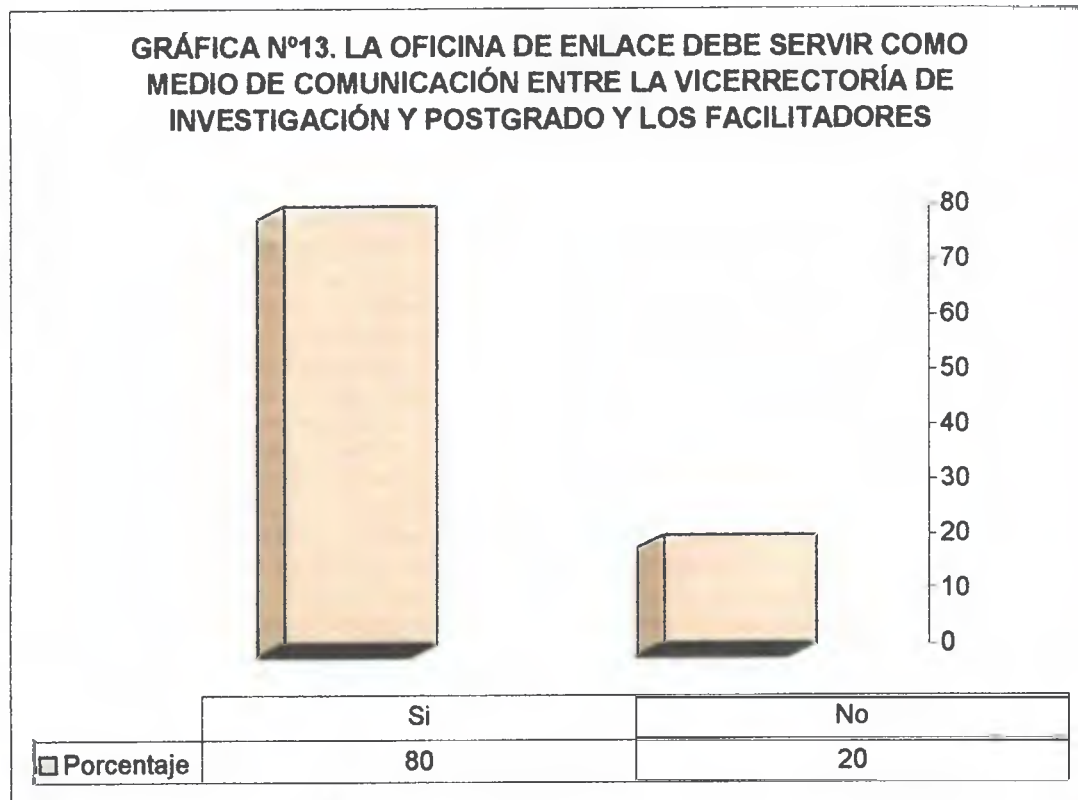
En la gráfica número once se puede apreciar de acuerdo a un cuarenta y seis punto seis por ciento (46.6%), de los facilitadores encuestados, considera parcialmente aceptable la calidad de las labores de los funcionarios administrativos de la Oficina de Enlace, un veintiséis punto siete por ciento (26.7%), lo considera moderadamente aceptable y otro veintiséis punto siete por ciento (26.7%), lo considera totalmente aceptable.

**GRÁFICA N° 12**  
**SATISFACCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS FACILITADORES POR**  
**PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA OFICINA DE ENLACE**



Fuente: Encuesta aplicada a los Facilitadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

En la gráfica número doce se puede apreciar que un cuarenta y siete por ciento (47%), de los facilitadores encuestados, considera parcialmente aceptable el nivel de respuesta a los requerimientos a los funcionarios administrativos de la Oficina de Enlace, un treinta y tres por ciento (33%), lo considera moderadamente aceptable las respuestas recibidas y un veinte por ciento (20%), considera totalmente aceptable las respuestas.



Fuente: Encuesta aplicada a los Facilitadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

En la gráfica número trece se presenta que el ochenta por ciento(80%), de los facilitadores consideran que la Oficina de Enlace debe servir como medio de comunicación entre la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado y los facilitadores de los diferentes programas desarrollados.

**4.3. INFORMACIÓN OFRECIDA POR LOS COORDINADORES DE LOS PROGRAMAS DE POSTGRADO.  
A CONTINUACIÓN SE DESCRIBE LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE ACUERDO A TRES (3) DE LOS SIETE (7) COORDINADORES QUE CONFORMABAN LA MUESTRA Y OFRECEN EL SERVICIO A LOS PROGRAMAS DE POSTGRADO.**

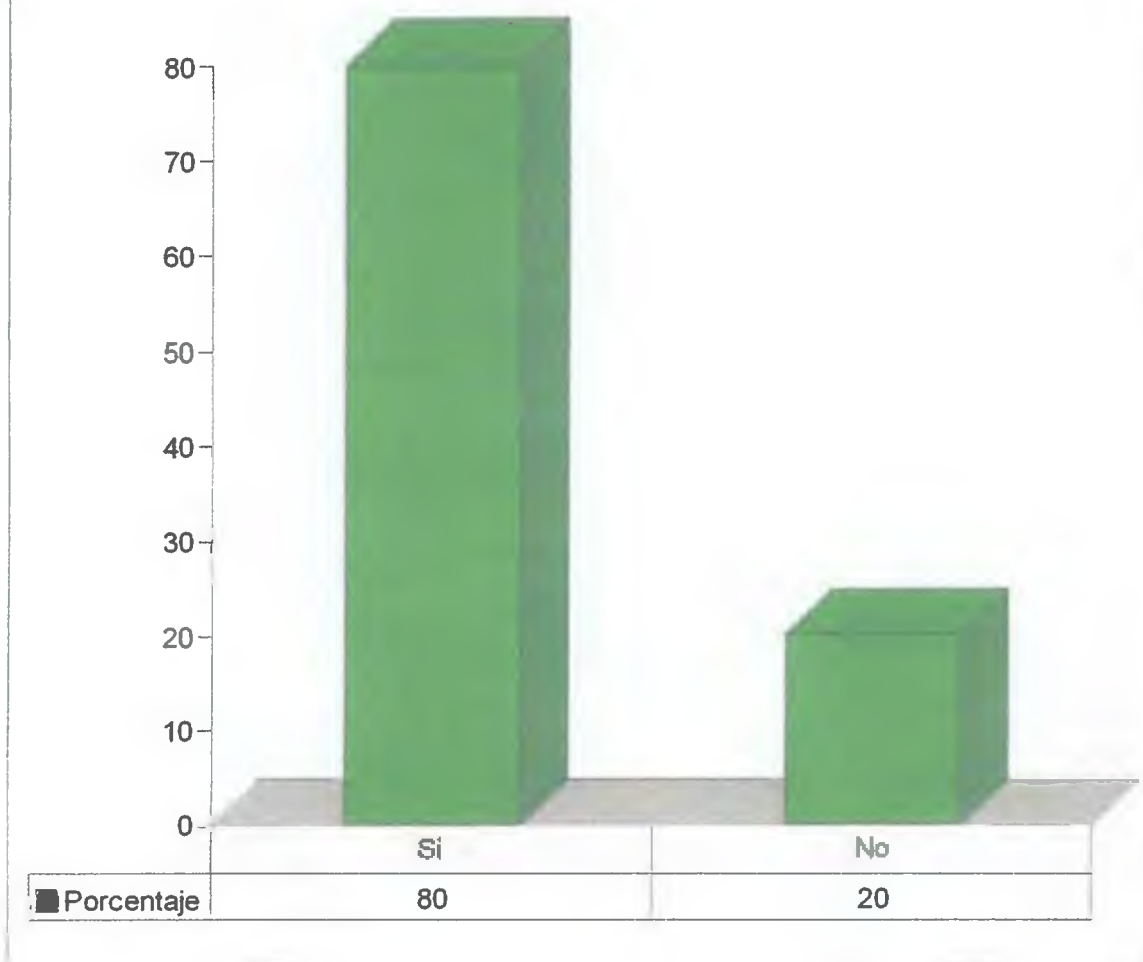
**GRAFICA N°14  
CONOCIMIENTO DE LOS COORDINADORES DE LA EXISTENCIA DE LA OFICINA DE ENLACE**



Fuente: Encuesta aplicada a los Coordinadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

La gráfica número catorce de acuerdo a las opiniones, el ciento por ciento (100%), de los coordinadores si conocen la Oficina de Enlace.

**GRÁFICA N°15 CONOCIMIENTO DE LOS COORDINADORES DE PROGRAMAS DE LA UBICACIÓN DE LA OFICINA DE ENLACE**



Fuente: Encuesta aplicada a los Coordinadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

La gráfica número quince refleja que el ochenta por ciento (80%), de los coordinadores conocen la ubicación de la Oficina de Enlace.

**CUADRO XXVII. INFORMACIÓN DE LOS COORDINADORES DE POSTGRADO RELACIONADA A LAS INFORMACIONES QUE OFRECE LA OFICINA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN.**

ALTERNATIVAS	ESCALA						TOTAL	
	TOTAL- MENTE		PARCIAL- MENTE		MODERA DA MENTE			
	T	%	T	%	T	%	T	%
<b>PARTICIPACIÓN DE LA OFICINA DE ENLACE EN EL PROCESO DE MATRÍCULA</b>	<b>3</b>	<b>60.0</b>	<b>1</b>	<b>20.0</b>	<b>1</b>	<b>20.0</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<b>ORIENTACIÓN A LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO DE PAGO DE MATRÍCULA</b>	<b>4</b>	<b>80.0</b>	<b>1</b>	<b>20.0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<b>ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS DE NOTAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>20.0</b>	<b>4</b>	<b>80.0</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<b>ATENCIÓN A LOS PAGOS DE MÓDULOS</b>	<b>2</b>	<b>40.0</b>	<b>3</b>	<b>60.0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<b>INICIO DE CLASES</b>	<b>5</b>	<b>100.0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los Coordinadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá Año 2004

En el cuadro número veintisiete se describe que el ciento por ciento (100%), de los coordinadores encuestados considera que la Oficina de Enlace cumple totalmente con ofrecer orientaciones durante el inicio de clases; el ochenta por ciento (80%), consideran el cumplimiento total de las orientaciones durante el proceso de pago de matrícula y un sesenta por ciento (60%), totalmente se orienta durante el proceso de matrícula.

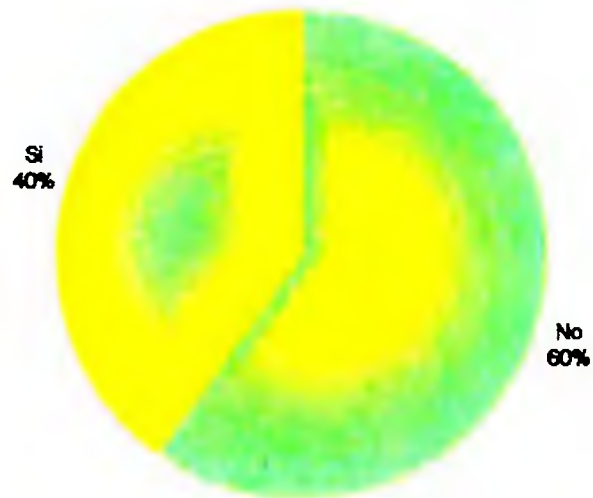
**CUADRO XXVIII. INFORMACIÓN DE LOS COORDINADORES DE POSTGRADO RELACIONADA A LA CALIFICACIÓN DEL EQUIPO AUDIOVISUAL DE LA OFICINA DE ENLACE**

FACULTADES	ESCALA						TOTAL	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR			
	T	%	T	%	T	%	T	%
<b>CALIDAD DE EQUIPO</b>	1	20.0	3	60.0	1	20.0	5	100
<b>CONDICIONES DEL EQUIPO</b>	1	20.0	3	60.0	1	20.0	5	100
<b>ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA</b>	1	20.0	1	20.0	3	60.0	5	100

Fuente: Encuesta aplicada a los Coordinadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004

En el cuadro número veintiocho se demuestra, que de acuerdo a las opiniones de los coordinadores, en cuanto al equipo audiovisual utilizado en los programas, el sesenta por ciento (60.0%), valoran como buena la calidad y las condiciones y regular la actualización tecnológica del equipo.

**GRAFICA N°16  
EFECTIVIDAD DE LA ASIGNACIÓN DE AULAS**



Fuente: Encuesta aplicada a los Coordinadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

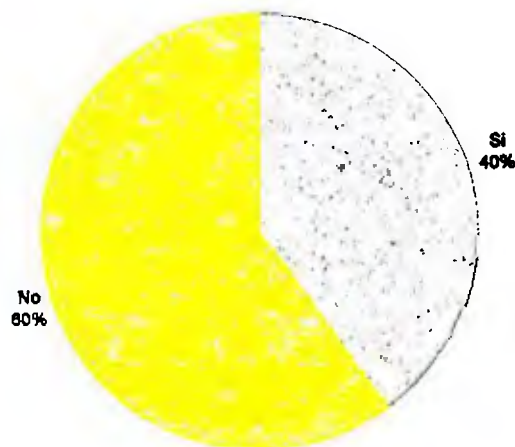
La gráfica número dieciséis presenta que el sesenta por ciento (60%), de los coordinadores consideran poco efectiva la asignación de aulas para los programas desarrollados.



Fuente: Encuesta aplicada a los Coordinadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

En la gráfica número diecisiete de acuerdo al sesenta por ciento (60%), de los coordinadores consideran como buena la calidad de los servicios prestados por la biblioteca, un veinte por ciento (20%), lo considera excelente y otro veinte por ciento (20%), regular.

**GRAFICA N°18**  
**APOYO DE MATERIAL Y RECURSOS DISPONIBLE EN LA OFICINA DE**  
**ENLACE**



Fuente: Encuesta aplicada a los Coordinadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

Se observa en la gráfica número dieciocho, que el sesenta por ciento (60%), de los coordinadores consideran que la Oficina de Enlace no brinda apoyo en cuanto a materiales y recursos a las coordinaciones de los Programas del Sistema de Estudios de Postgrado.

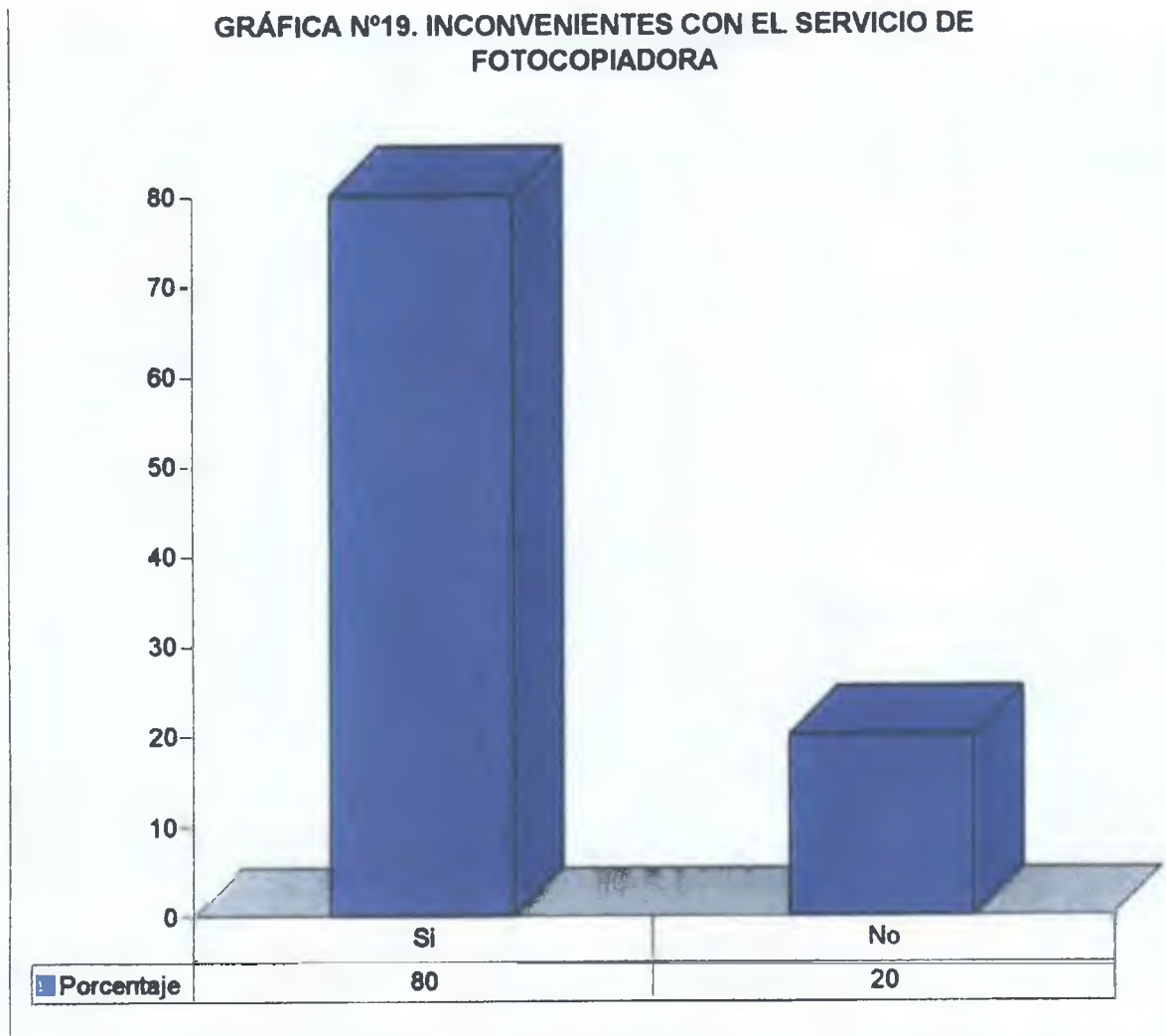
**CUADRO XXI. CALIDAD DEL APOYO QUE SEGÚN LOS COORDINADORES BRINDA LA OFICINA DE ENLACE A LOS PROGRAMAS.**

MOBILIARIO	SUFICIENTE		INSUFICIENTE		TOTAL	
	T	%	T	%	T	%
PILOTOS ACRÍLICOS	2	40.0	3	60.0	5	100.0
TIZAS	4	80.0	1	20.0	5	100.0
MATERIALES DE OFICINA	2	40.0	3	60.0	5	100.0
TINTA PARA IMPRESORAS	0	0	5	100.0	5	100.0
BOMBILLOS PARA LOS RETROPROYECTOR-RES	1	20.0	4	80.0	5	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los Coordinadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá Año 2004.

En el cuadro número veintiuno se resalta que el ochenta por ciento (80%) de los coordinadores consideran suficiente el apoyo de tiza, pero como insuficiente el apoyo de tinta para impresoras, bombillos para retroproyectores, los pilotos acrílicos y materiales de oficina

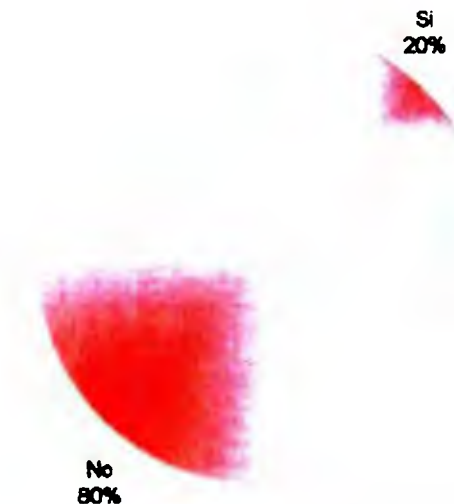
**GRÁFICA N°19. INCONVENIENTES CON EL SERVICIO DE FOTOCOPIADORA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Coordinadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

La gráfica presenta que el sesenta por ciento (60%) de los coordinadores consideran tener inconvenientes con los servicios de fotocopiado.

**GRAFICA N°20**  
**RELACION ENTRE LA CANTIDAD DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y LA**  
**CALIDAD DE SERVICIO QUE OFRECE LA OFICINA DE ENLACE**



Fuente: Encuesta aplicada a los Coordinadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

En la gráfica número veinte se representa que el ochenta por ciento (80%), de los coordinadores consideran que no se corresponde la cantidad de funcionarios administrativos con la calidad de servicios que debe ofrecer la Oficina de Enlace a las coordinaciones de los programas.

**CUADRO XXXII. INFORMACIÓN DE LOS COORDINADORES REFERENTE A LA CALIDAD DEL MOBILIARIO DE LAS AULAS DE CLASES DEL SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO.**

MOBILIARIO	SUFICIENTE		INSUFICIENTE		TOTAL	
	T	%	T	%	T	%
<b>SILLAS</b>	<b>4</b>	<b>80.0</b>	<b>1</b>	<b>20.0</b>	<b>5</b>	<b>100.0</b>
<b>PUPITRES</b>	<b>4</b>	<b>80.0</b>	<b>1</b>	<b>20.0</b>	<b>5</b>	<b>100.0</b>
<b>MESAS DE TRABAJO</b>	<b>2</b>	<b>40.0</b>	<b>3</b>	<b>60.0</b>	<b>5</b>	<b>100.0</b>
<b>TABLEROS</b>	<b>4</b>	<b>80.0</b>	<b>1</b>	<b>20.0</b>	<b>5</b>	<b>100.0</b>

Fuente Encuesta aplicada a los Coordinadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá Año 2004

En la gráfica número treinta y dos con relación a la calidad del mobiliario el ochenta por ciento (80%), de los coordinadores informaron que la cantidad de sillas, pupitres y tableros es suficiente, pero el sesenta por ciento (60%), opinan que las mesas de trabajo existentes son insuficientes.

Otro cuarenta por ciento (40%), indican que las sillas, pupitres y tableros son insuficientes.

**CUADRO XXXIII. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS COORDINADORES POR LOS SERVICIOS PRESTADOS EN LA OFICINA DE ENLACE.**

ALTERNATIVAS	ESCALA						TOTAL	
	TOTAL-MENTE		PARCIAL-MENTE		MODERADAMENTE			
	T	%	T	%	T	%	T	%
<b>DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA OFINA DE ENLACE</b>	1	20.0	2	40.0	1	20.0	5	100.0

Fuente Encuesta aplicada a los Coordinadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá Año 2004.

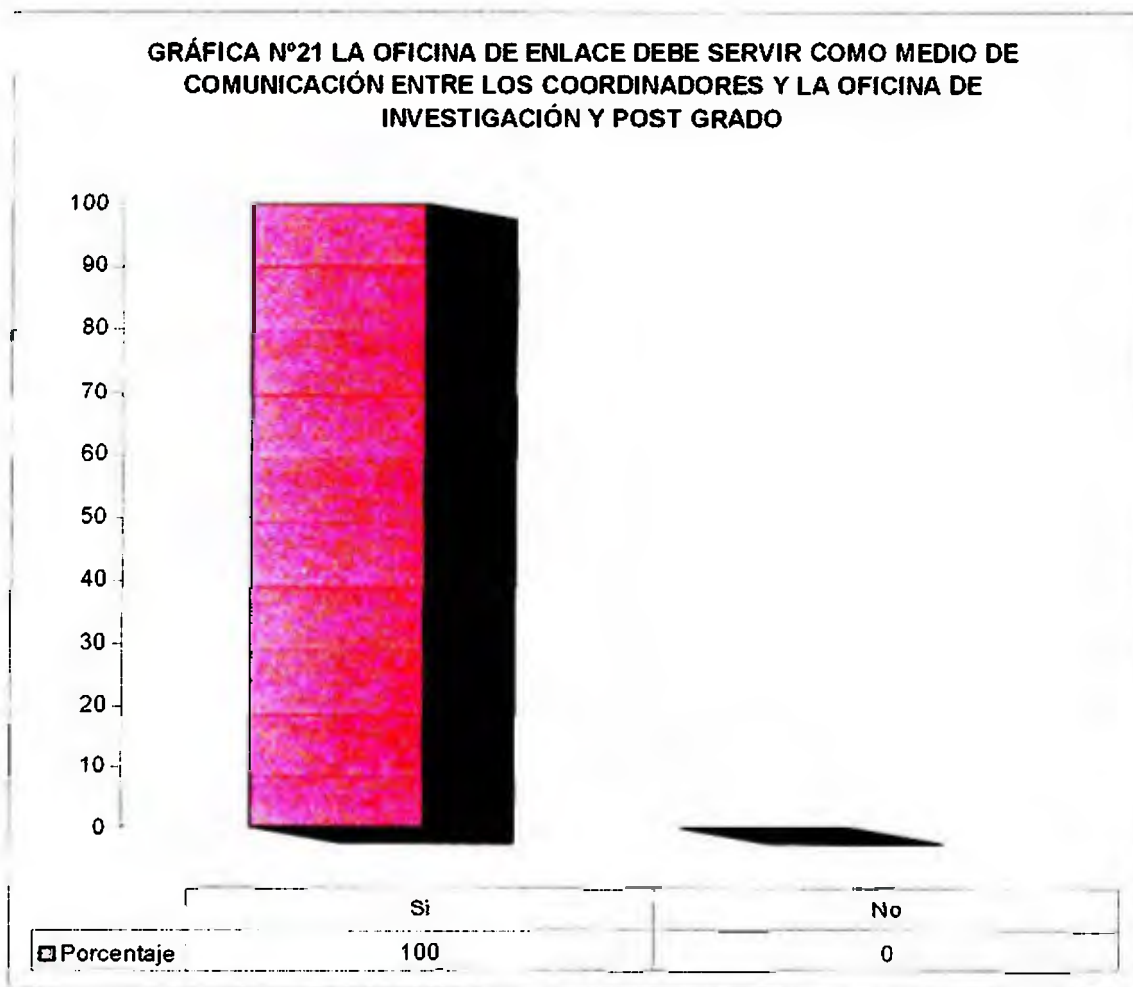
El cuadro describe el nivel de satisfacción de los coordinadores en relación con la calidad de servicios prestados por la Oficina de Enlace, a lo cual el cuarenta por ciento (40%), de los encuestados valoró como parcialmente aceptable la calidad de servicios.

**CUADRO XXXIV. OPINIÓN DE LOS COORDINADORES ACERCA DE LAS FUNCIONES DE LOS FUNCIONARIOS DE LA OFICINA DE ENLACE**

ALTERNATIVAS	ESCALA						TOTAL	
	TOTAL MENTE		PARCIAL MENTE		MODERADAMENTE			
	T	%	T	%	T	%	T	%
<b>PERTINENCIAS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS</b>	2	40.0	3	60.0	0	0	5	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los Coordinadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá Año 2004

En el cuadro número treinta y cuatro la opinión de los coordinadores en relación a las funciones que realiza el personal administrativo de la Oficina de Enlace, se observa que el cuarenta por ciento (40%), de los encuestados valoró como parcialmente aceptable las funciones desempeñadas por los funcionarios.

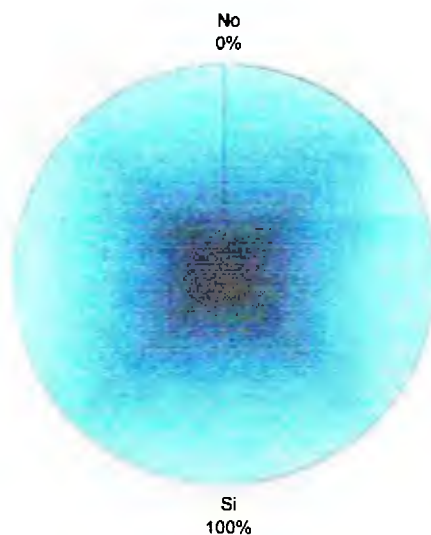


Fuente: Encuesta aplicada a los Coordinadores de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

En la gráfica se puede observar que el ciento por ciento (100%), de los coordinadores consideran que la Oficina de Enlace debe servir como medio de

#### 4.4. INFORMACIÓN OFRECIDA POR LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS DE LA OFICINA DE ENLACE.

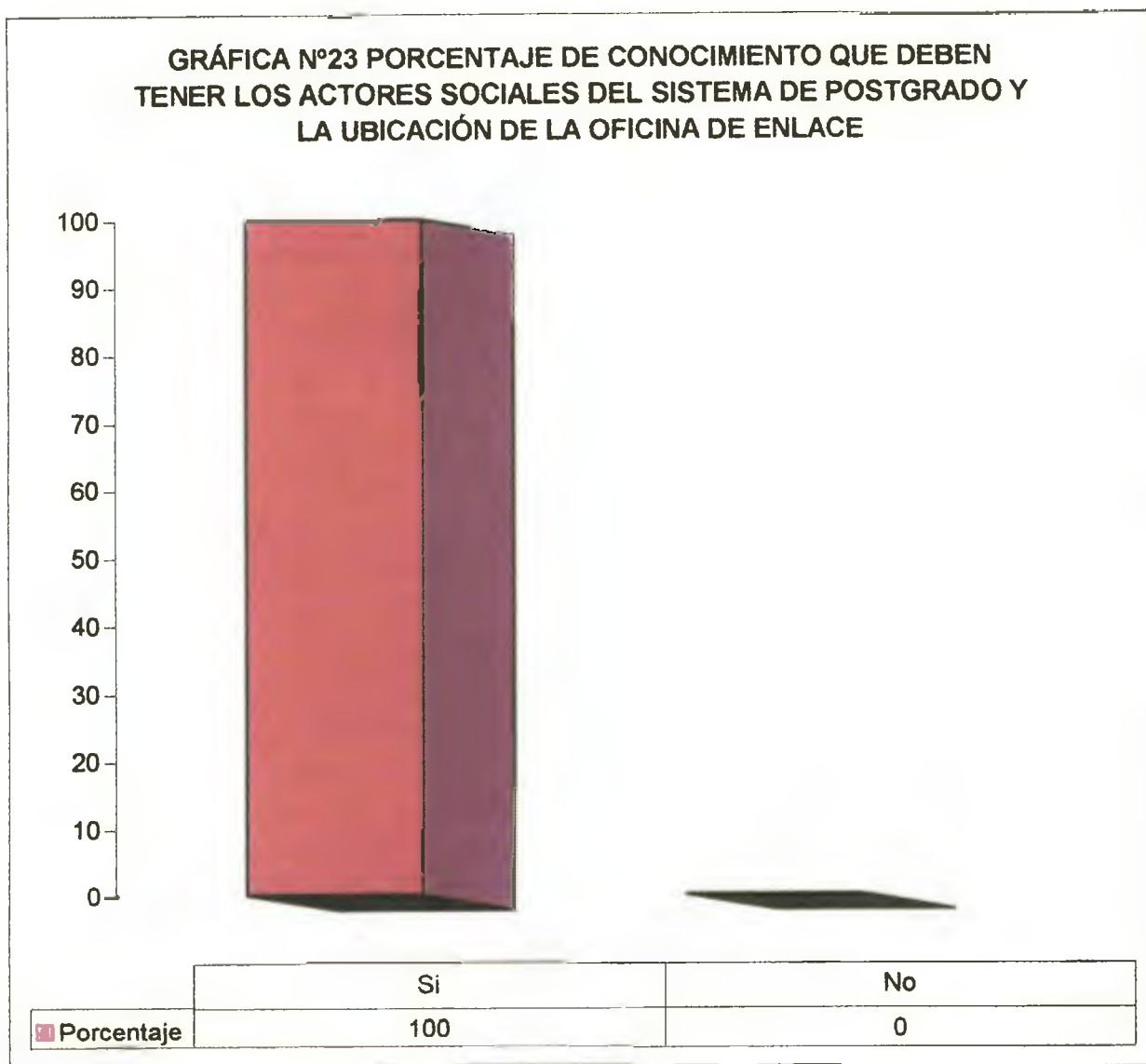
**GRAFICA N°22**  
**CONOCIMIENTO QUE DEBEN TENER LOS ACTORES SOCIALES DEL SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO DE LA EXISTENCIA DE LA OFICINA DE ENLACE**



Fuente: Encuesta aplicada a los Funcionarios administrativos de la Oficina de Enlace. Año 2004.

El ciento por ciento (100%), de los funcionarios administrativos consideran que los actores sociales de los distintos programas deben tener conocimiento de la existencia de la Oficina de Enlace, para que puedan recibir el apoyo que ésta debe brindar.

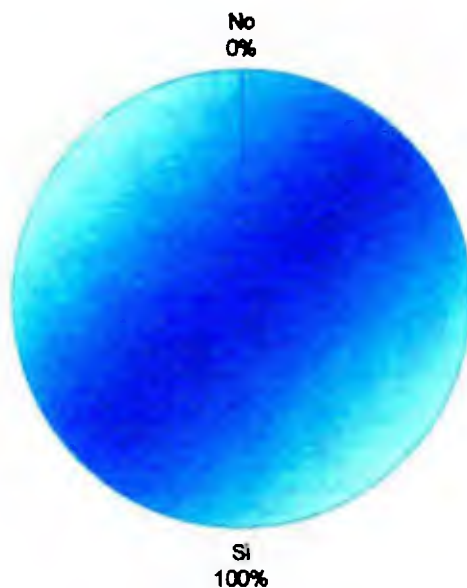
**GRÁFICA N°23 PORCENTAJE DE CONOCIMIENTO QUE DEBEN TENER LOS ACTORES SOCIALES DEL SISTEMA DE POSTGRADO Y LA UBICACIÓN DE LA OFICINA DE ENLACE**



Fuente: Encuesta aplicada a los Funcionarios administrativos de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

Se observa que el ciento por ciento (100%), de los funcionarios administrativos considera que los actores sociales de los diferentes programas deben tener conocimiento de la ubicación de la Oficina de Enlace, para que puedan recibir el apoyo que ésta debe brindar.

**GRAFICA N°24**  
**CONOCIMIENTO QUE DEBE TENER LOS FUNCIONARIOS DE LA OFICINA**  
**DE ENLACE DE LOS FACILITADORES DE LOS DIFERENTES PROGRAMAS**



Fuente: Encuesta aplicada a los Funcionarios administrativos de la Oficina de Enlace de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

Se puede observar que el ciento por ciento (100%), de los funcionarios administrativos consideran que los funcionarios administrativos de la Oficina de Enlace deben conocer a los facilitadores de los diferentes programas, ya que esto les permitirá apoyarlos.

**CUADRO XXXV. INFORMACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS REFERENTE A LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA OFICINA DE ENLACE**

ALTERNATIVAS	ESCALA						TOTAL	
	TOTAL-MENTE		PARCIAL-MENTE		MODERADA-MENTE			
	T	%	T	%	T	%	T	%
<b>PARTICIPACIÓN DE LA OFICINA DE ENLACE EN EL PROCESO DE MATRÍCULA.</b>	<b>2</b>	<b>100.0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>100</b>
<b>ORIENTACIÓN A LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO DE PAGO DE MATRÍCULA</b>	<b>1</b>	<b>50.0</b>	<b>1</b>	<b>50.0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>100</b>
<b>ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS DE NOTAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>100.0</b>	<b>2</b>	<b>100</b>
<b>ATENCIÓN A LOS PAGOS DE MÓDULOS</b>	<b>1</b>	<b>50.0</b>	<b>1</b>	<b>50.0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>100</b>
<b>INICIO DE CLASES</b>	<b>2</b>	<b>100.0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los Funcionarios administrativos de la Oficina de Enlace de los programas de postgrado de la Universidad de Panamá Año 2004

En el cuadro se aprecia que el ciento por ciento (100%), de los funcionarios administrativos de la Oficina de Enlace, informan y orientan totalmente durante el proceso de matrícula y al inicio de clases, un cincuenta por ciento (50%) considera que brindan orientaciones durante el pago de matrícula y los pagos de módulos, un ciento por ciento (100%) opinan que cumplen moderadamente con la atención de los reclamos de notas

**CUADRO XXXVI. INFORMACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS REFERENTE A LA CALIFICACIÓN DEL EQUIPO AUDIOVISUAL.**

FACULTADES	ESCALA						TOTAL	
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR			
	T	%	T	%	T	%	T	%
<b>CALIDAD DE EQUIPO</b>	0	0	1	50.0	1	50.0	2	100
<b>CONDICIONES DEL EQUIPO</b>	0	0	1	50.0	1	50.0	2	100
<b>ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA</b>	0	0	1	50.0	1	50.0	2	100

Fuente Encuesta aplicada a los Funcionarios administrativos de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004

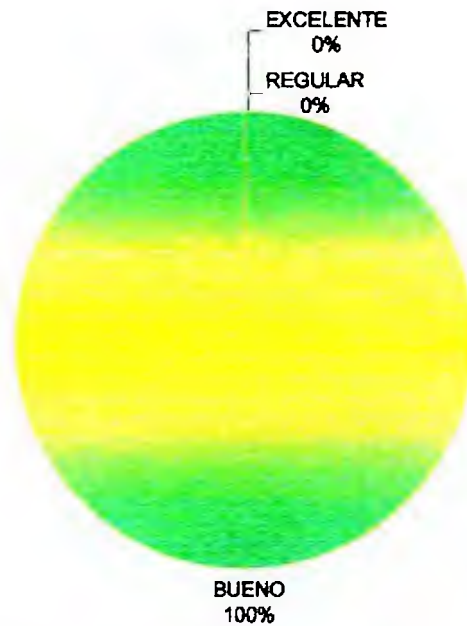
El cuadro treinta y seis presenta cómo describen los funcionarios administrativos el equipo audiovisual con que cuenta la Oficina de Enlace, de los funcionarios encuestados el cincuenta por ciento (50%), valora como buena la calidad, las condiciones y la actualización tecnológica del equipo.



Fuente: Encuesta aplicada a los Funcionarios administrativos de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

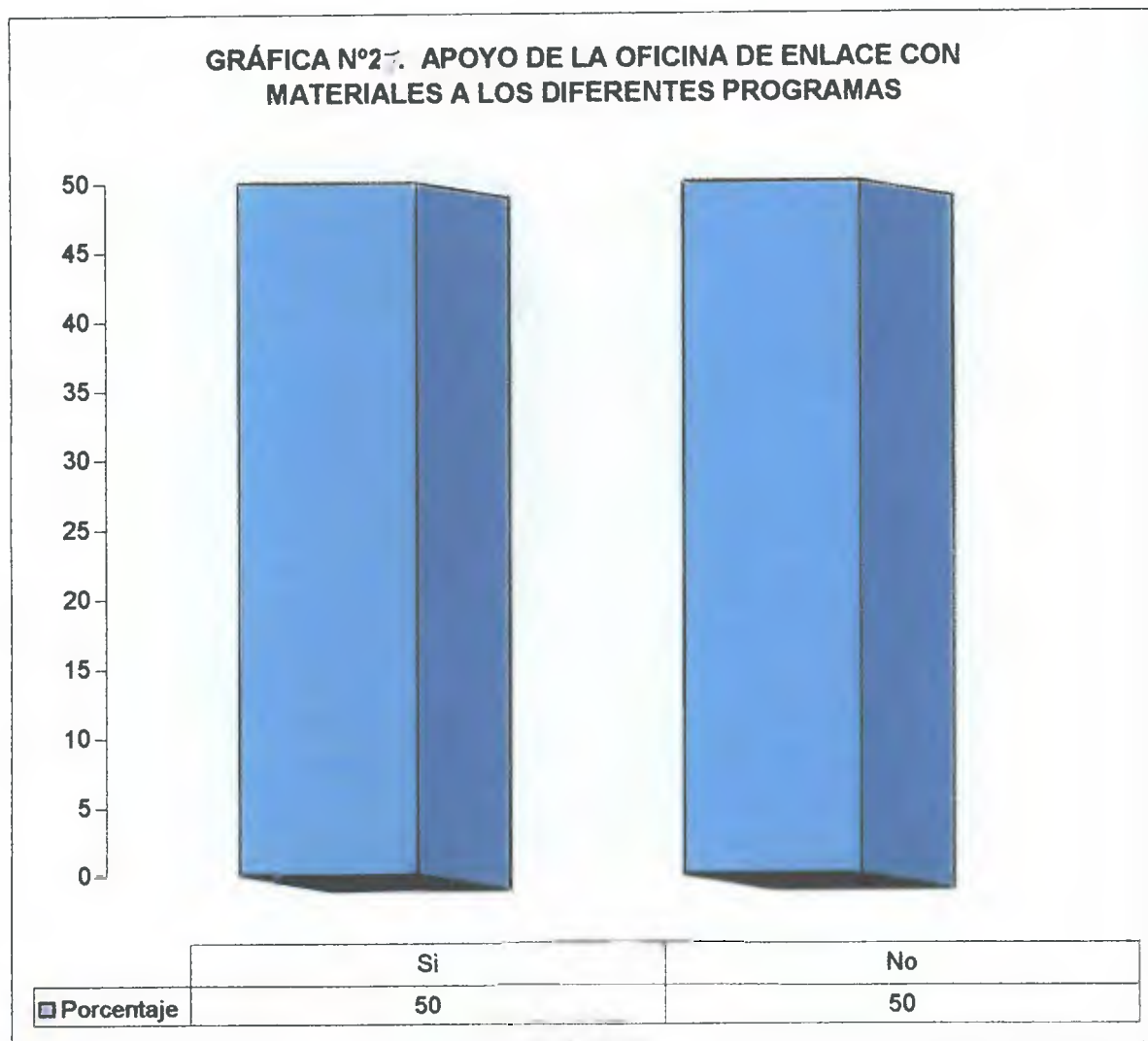
En la gráfica número veinticinco se observa que el ciento por ciento (100%), de los funcionarios administrativos consideran positiva la asignación de aulas a los distintos programas que se desarrollan en el Campus Dr. Harmodio Arias Madrid.

**GRAFICA N°26**  
**CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Funcionarios administrativos de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

De la información de la gráfica número veintiséis, se puede describir que el ciento por ciento (100%), de los funcionarios administrativos valoran como buena la calidad de los servicios prestados por la biblioteca a los beneficiarios de los diferentes programas.



Fuente: Encuesta aplicada a los Funcionarios administrativos de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

Se puede apreciar que un cincuenta por ciento (50%), de los funcionarios administrativos informan que brindan apoyo de materiales a los diferentes programas que se desarrollan en el Campus Dr. Harmodio Arias Madrid.

**CUADRO XXXVII. INFORMACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS REFERENTE A LA CALIDAD DEL APOYO QUE OFRECE LA OFICINA DE ENLACE A LOS PROGRAMAS.**

MOBILIARIO	SUFICIENTE		INSUFICIENTE		TOTAL	
	T	%	T	%	T	%
PILOTOS ACRÍLICOS	0	0	2	100	2	100
TIZAS	2	100	0	0	2	100
MATERIALES DE OFICINA	0	0	2	100	2	100
TINTA PARA IMPRESORAS	0	0	0	0	2	100
BOMBILLOS PARA LOS RETROPROYECTORES	0	0	2	100	2	100

Fuente Encuesta aplicada a los Funcionarios administrativos de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá Año 2004

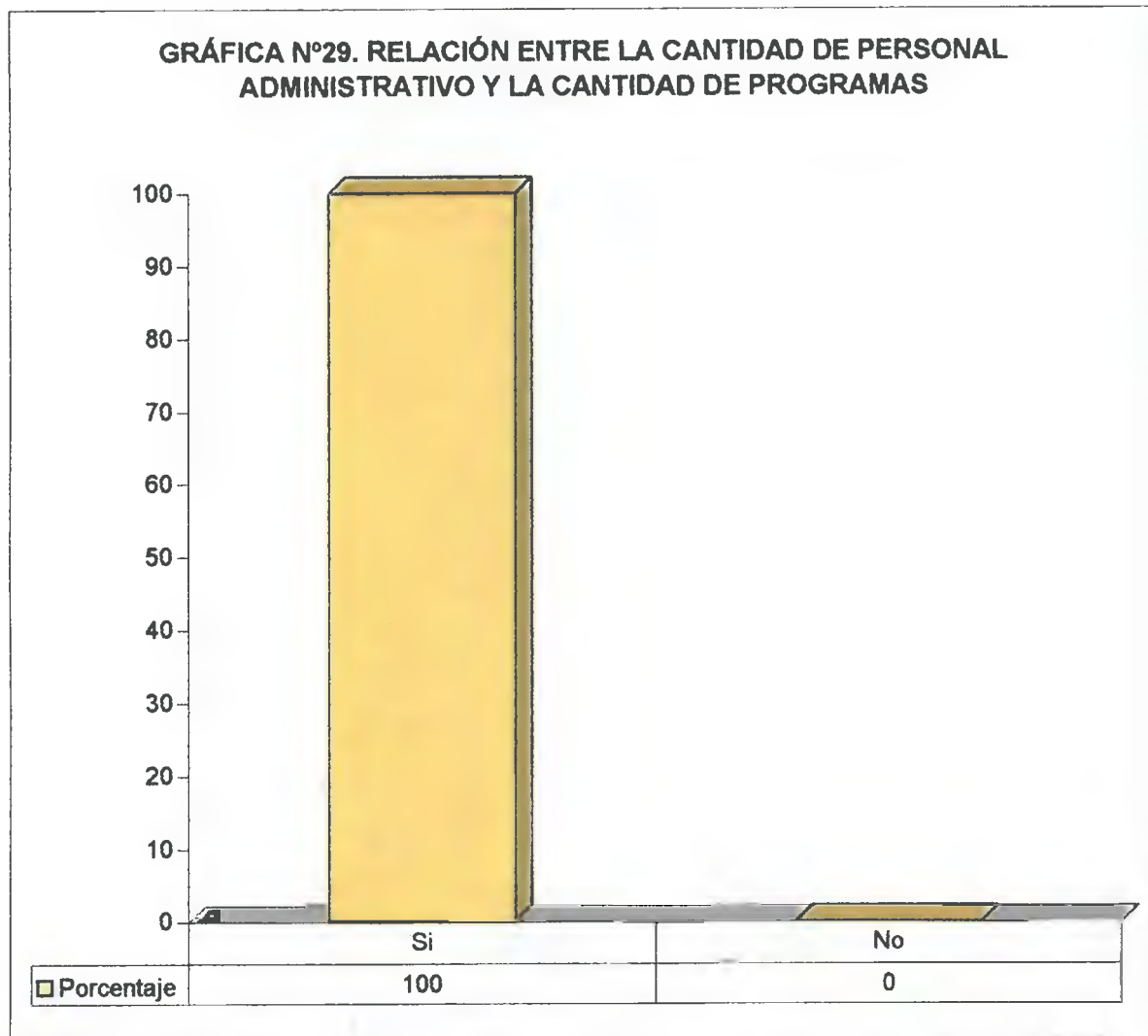
El cuadro número treinta y siete con relación a la calidad del apoyo brindado por la Oficina de Enlace, el ciento por ciento (100%) del personal administrativo, valora como suficiente el apoyo de tizas, pero insuficiente lo relacionado a pilotos acrílicos, los materiales de oficina y los bombillos para los retroproyectores.

**GRAFICA N°28**  
**INCONVENIENTE CON EL SERVICIO DE FOTOCOPIADORA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Funcionarios administrativos de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

En la gráfica número veintiocho se puede observar que el ciento por ciento (100%), de los funcionarios administrativos informan que si se dan inconvenientes con el sistema de fotocopiado del Campus Dr. Harmodio Arias Madrid.



Fuente: Encuesta aplicada a los Funcionarios administrativos de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

La información que se refleja en la gráfica demuestra que el cien por ciento (100%), de los funcionarios administrativos considera que no existe relación entre la cantidad de personal administrativo y la cantidad de programas que desarrolla la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado.

**CUADRO XXXVIII. INFORMACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS REFERENTE A LA CALIDAD DEL MOBILIARIO DE LAS AULAS.**

MOBILIARIO	SUFICIENTE		INSUFICIENTE		TOTAL	
	T	%	T	%	T	%
<b>SILLAS</b>	<b>2</b>	<b>100.0</b>	<b>1</b>	<b>50.0</b>	<b>2</b>	<b>100</b>
<b>PUPITRES</b>	<b>2</b>	<b>100.0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>100</b>
<b>MESAS DE TRABAJO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>100.0</b>	<b>2</b>	<b>100</b>
<b>TABLEROS</b>	<b>2</b>	<b>100.0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

Fuente. Encuesta aplicada a los Funcionarios administrativos de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá Año 2004

El cuadro número treinta y ocho con relación a la calidad del mobiliario, el ciento por ciento (100%) de los funcionarios administrativos informaron que la cantidad de sillas, pupitres y tableros es suficiente, no así las mesas de trabajo existentes sí son insuficientes, para la cantidad de participantes

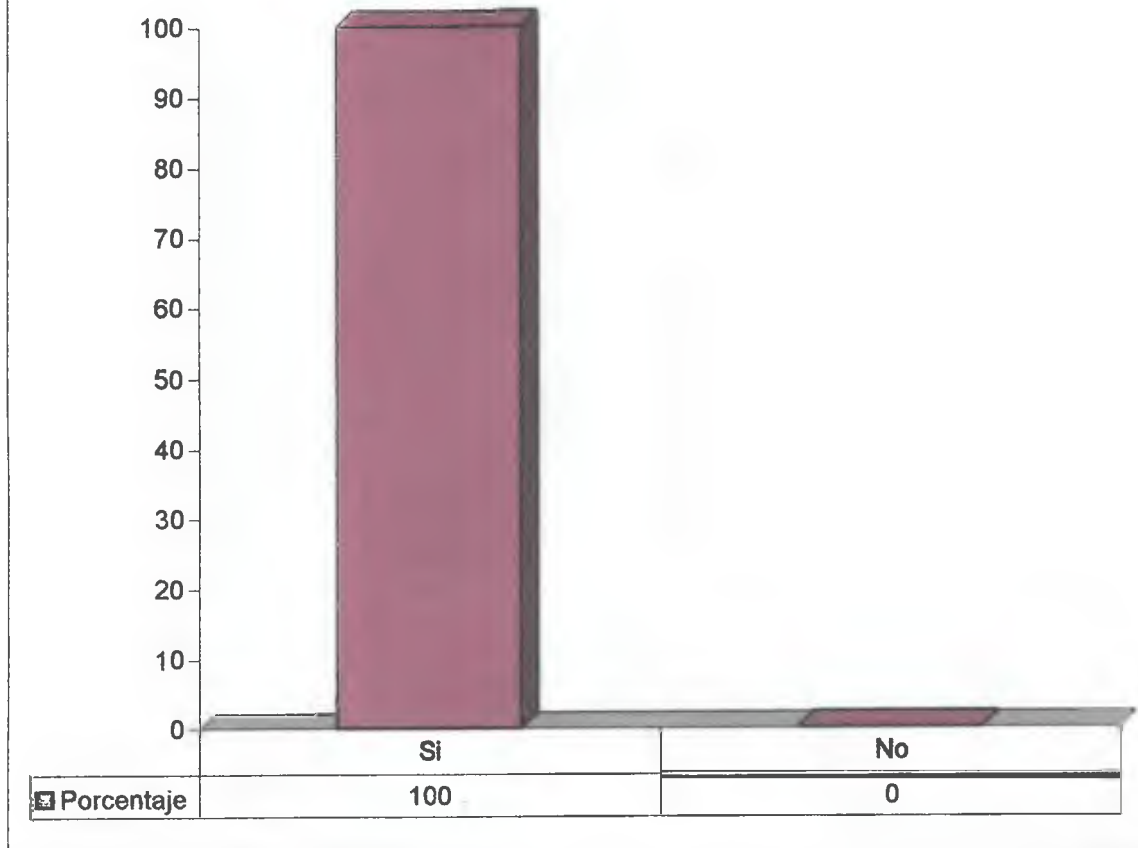
**GRAFICA Nº30  
DEBE SERVIR LA OFICINA DE ENLACE COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN  
ENTRE LA VICERRECTORIA DE INVESTIGACION Y LOS  
COORDINADORES**



Fuente: Encuesta aplicada a los Funcionarios administrativos de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

La gráfica número treinta presenta que el ciento por ciento (100%), de los funcionarios administrativos considera que la Oficina de Enlace debe servir como medio de comunicación entre la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado y los coordinadores de los diferentes programas.

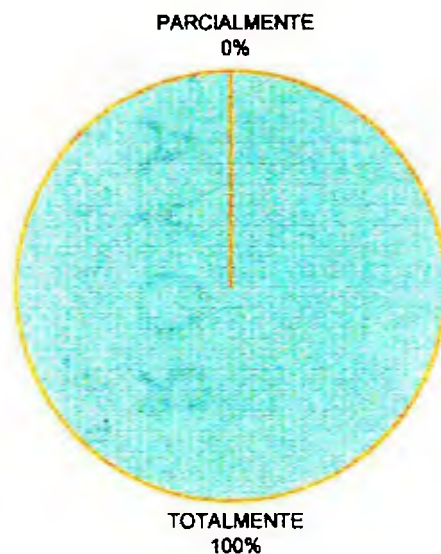
**GRÁFICA N°31 LA OFICINA DE ENLACE DEBE SERVIR COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN ENTRE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CURUNDU Y LA VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**



Fuente: Encuesta aplicada a los Funcionarios administrativos de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá. 2004.

La gráfica número treinta y uno, indica que el ciento por ciento (100%), de los funcionarios administrativos consideran que la Oficina de Enlace debe servir como medio de comunicación entre la Dirección General del Campus Dr. Harmodio Arias Madrid y la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado.

**GRAFICA 32**  
**LAS ACCIONES ADMINISTRATIVAS DE LA OFICINA DE ENLACE**  
**RESPONDEN A LOS REQUERIMIENTOS DEL QUEHACER ACADÉMICO**



Fuente: Encuesta aplicada a los Funcionarios Administrativos de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

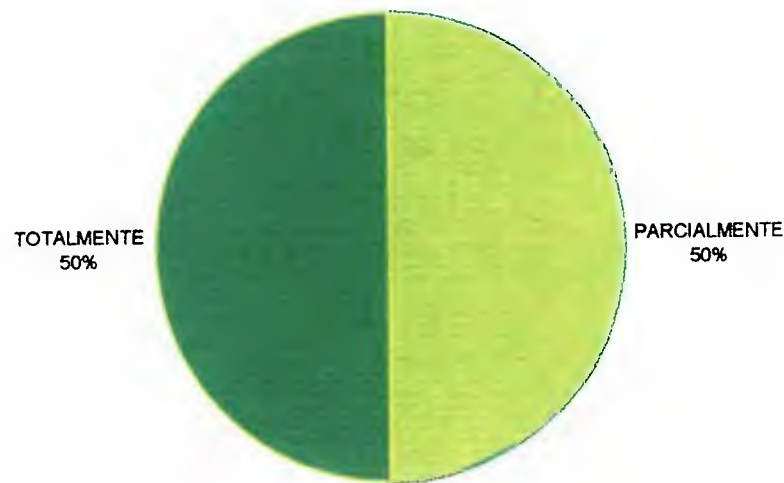
En la gráfica número treinta y dos, se puede observar que el ciento por ciento (100%), de los funcionarios administrativos de la Oficina de Enlace consideran que las acciones realizadas responden a los requerimientos del quehacer académico de los distintos programas.



Fuente: Encuesta aplicada a los Funcionarios Administrativos de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

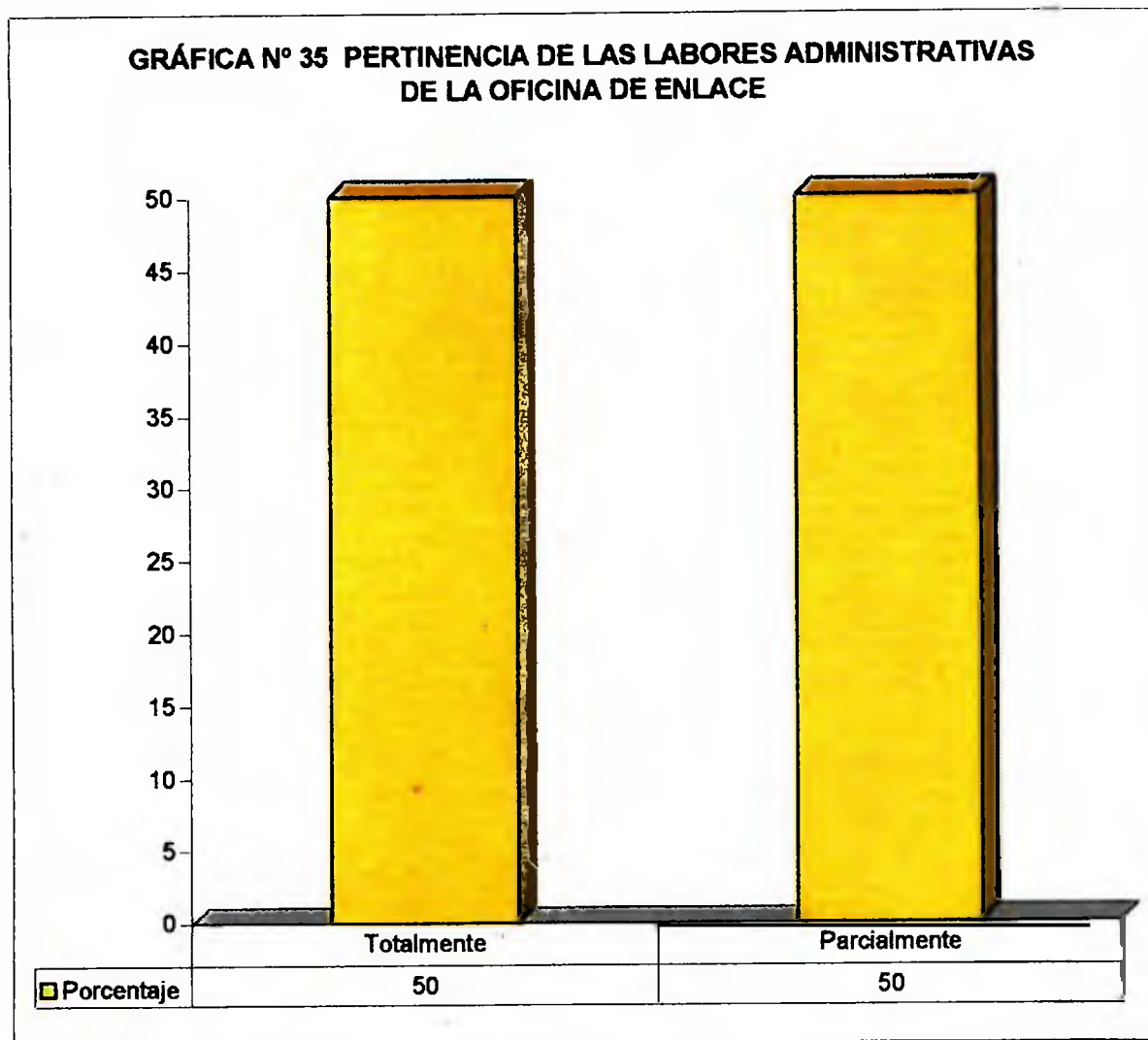
Según la gráfica número treinta y tres, el ciento por ciento (100%), de los funcionarios administrativos de la Oficina de Enlace consideran que las labores administrativas de la Oficina de Enlace son pertinentes con los requerimientos.

**GRAFICA N°. 34**  
**CUMPLIMIENTO DE LAS LABORES ADMINISTRATIVAS DE LOS**  
**FUNCIONARIOS DE LA OFICINA DE ENLACE**



Fuente: Encuesta aplicada a los Funcionarios administrativos de la Oficina de Enlace-Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

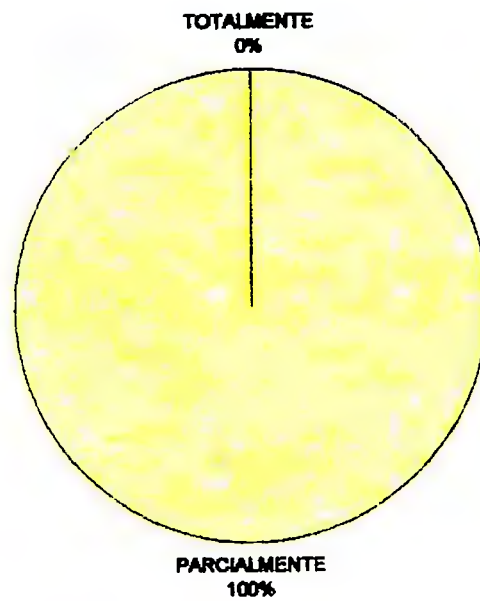
Según la gráfica número treinta y cuatro, el cincuenta por ciento (50%), de los funcionarios administrativos de la Oficina de Enlace cumplen con las labores asignadas, mientras que el otro cincuenta por ciento (50%), considera que no se cumplen eficientemente con las labores asignadas.



Fuente: Encuesta aplicada a los Funcionarios Administrativos de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

En la gráfica treinta y cinco, se observa que el cincuenta por ciento (50%), de los funcionarios administrativos de la Oficina de Enlace informan que las labores administrativas si hay pertinencia en las labores administrativas. Otro cincuenta por ciento (50%), consideran que no hay pertinencia en las labores administrativas.

**GRAFICA Nº 36**  
**CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE POSTGRADO DE LOS**  
**REQUERIMIENTOS DE COORDINADORES Y FACILITADORES**



Fuente: Encuesta aplicada a los Funcionarios Administrativos de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

Como se puede observar en la gráfica número treinta y seis, el ciento por ciento (100%), de los funcionarios administrativos consideran que el sistema de postgrado cumple parcialmente con los requerimientos de los coordinadores y facilitadores de los programas desarrollados.

**GRAFICA N°37**  
**DEBE SERVIR LA OFICINA DE ENLACE COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN**  
**ENTRE LA VICERRECTORIA DE INVESTIGACION Y LOS**  
**COORDINADORES**



Fuente: Encuesta aplicada a los Funcionarios Administrativos de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

En la gráfica número treinta y siete, se presenta que el ciento por ciento (100%), de los funcionarios administrativos considera que la Oficina de Enlace debe servir como medio de comunicación entre la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado y los coordinadores de los programas en ejecución.



Fuente: Encuesta aplicada a los Funcionarios Administrativos de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá. Año 2004.

La gráfica número treinta y ocho, presenta que el ciento por ciento (100%), de los funcionarios administrativos considera que la Oficina de Enlace debe servir como medio de comunicación entre la Dirección General del Campus Dr. Harmodio Arias Madrid y la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado.

Sintetizando la información recabada a través de los participantes, facilitadores, coordinadores de los programas y el personal administrativo de la Oficina de Enlace, se resalta que:

- ❖ Un cincuenta y ocho por ciento de los participantes y un sesenta y siete por ciento de los coordinadores conocen la existencia de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá.
- ❖ Un sesenta y cinco por ciento de los participantes, un ochenta por ciento de los facilitadores y un ochenta por ciento de los coordinadores conocen la ubicación de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado.
- ❖ Todos los actores sociales encuestados colocan en el mismo orden de prioridad, los servicios prestados por la Oficina de Enlace, los cuales son: Apoyo durante el proceso de matrícula, orientaciones al inicio de clases, reclamos de notas y pago de módulos.
- ❖ Se observa un acuerdo de los participantes, facilitadores y coordinadores que valoran regular los servicios que presta la biblioteca, al igual que los servicios de fotocopiado. Por falta de material bibliográfico actualizado y atención al público por el horario.
- ❖ Los facilitadores y coordinadores valoran como buena la calidad y

condiciones del equipo, los participantes valoran regular, en cuanto a la actualización del equipo. Los tres grupos de informantes lo valoran como regular. Se observa un desacuerdo entre los facilitadores y coordinadores con respecto a lo que manifiestan los participantes.

- ❖ Los tres grupos de actores valoran como insuficiente la cantidad de mesas de trabajo con que cuentan las aulas del Campus Dr. Harmodio Arias Madrid.
- ❖ Más de un sesenta por ciento de los tres grupos de informantes valoran como buena las condiciones, climatización e iluminación de las aulas y regular la cantidad del mobiliario.

## **CONCLUSIONES**

Una vez finalizada la investigación evaluativa de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá, se concluye que:

- La administración puede definirse como el proceso de crear, diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, laboren o trabajen en grupos, alcanzando con eficiencia y eficacia las metas seleccionadas.
  
- En todas las organizaciones sociales la administración es similar, sus principios y funciones son las mismas. Todas deben determinar los objetivos y administrar los recursos, establecer las normas de conductas a seguir y también los servicios a brindar; todo ello orientado al mantenimiento de las funciones institucionales.
  
- Para administrar se requiere que las personas realicen funciones de planeación, organización, integración de personal, dirección y control.

- La administración de la educación es la aplicación de los principios básicos de la ciencias de la administración, al desarrollo del Sistema Educativo.
  
- Más de un cincuenta por ciento de los actores sociales encuestado tienen conocimiento de la existencia de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá.
  
- Más de un ochenta por ciento de los encuestados consideran que la Oficina de Enlace debe servir de medio de comunicación entre los coordinadores de los diferentes programas desarrollados y la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado.
  
- Las condiciones de las aulas, la iluminación y climatización del Campus Universitario Harmodio Arias Madrid es valorado como buena por la mayoría de actores sociales encuestados.

- Un cuarenta por ciento de los coordinadores consideran poco efectiva el proceso de asignación de aulas para los diferentes programas desarrollados en el Campus Harmodio Arias Madrid.
  
- La mayoría de los participantes de las tres facultades que sirvieron como informantes desconocen la modalidad de alquiler de casilleros por la Oficina de Enlace
  
- Las condiciones y la actualización del equipo audiovisual con que cuenta la Oficina de Enlace fue valorada por todos los actores como regular.
  
- Un ochenta y cinco por ciento de los participantes sí conocen el sistema de alquiler de retroproyector por la Oficina de Enlace, pero deficiente la cantidad de este equipo.
  
- La mayoría de los participantes de las tres facultades que sirvieron como informantes valoran como suficiente la cantidad de sillas y pupitres e insuficiente la cantidad mesas de trabajo.
  
- Los facilitadores y coordinadores valoran como insuficiente el apoyo brindado por la Oficina de Enlace, en cuanto a materiales como

pilotos acrílicos, materiales de oficina, tinta para impresoras y bombillos para los escasos retroproyectores con el cual se cuentan

- En referencia a los servicios que ofrece la Oficina de Enlace se enumeran en orden de prioridad las siguientes
  - suministro del equipo tecnológico toda vez que los programas no estén en capacidad de hacerlo, apoya durante el proceso de matrícula, orientaciones al inicio de clases en torno a los distintos programas ( fecha de inicio, requisitos de admisión, nombres de los facilitadores, coordinadores, reclamos de notas procedimiento de entrega de formularios) y orientación en el pago de los módulos.
- Un cincuenta y tres por ciento de los facilitadores encuestados consideran aceptable el desempeño de los funcionarios de la Oficina de Enlace.
- El sesenta por ciento de los coordinadores consideran aceptable la pertinencia de las funciones realizadas por los funcionarios de la Oficina de Enlace
- El ciento por ciento de los funcionarios administrativos de la Oficina de Enlace consideran que todos los actores sociales de los distintos

programas deben conocer todos los servicios que ofrece la  
Oficina de Enlace.

## RECOMENDACIONES

Una vez concluida la investigación evaluativa de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá, se pueden aportar las siguientes recomendaciones:

- Planificar y desarrollar jornadas de divulgación de los servicios que ofrece la Oficina de Enlace a los programas de postgrado que se desarrollan en el Campus Universitario Dr. Harmodio Arias Madrid en Curundu.
- Elevar el nivel de comunicación entre la Oficina de Enlace y los coordinadores de los programas que se desarrollan en el Campus Universitario Dr. Harmodio Arias Madrid.
- La Oficina de Enlace debe gestionar y solicitar a la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado la consecución de mesas modulares para que los participantes tengan mayores comodidades al realizar sus trabajos en equipo.
- La Vicerrectoría de Investigación y Postgrado a través de la Oficina de Enlace debe coordinar con mayor efectividad la asignación de las aulas a los programas y evitar inconvenientes durante el desarrollo de las clases; teniendo en cuenta la disponibilidad de los espacios físico.

Al solicitar la Facultad o Unidad Académica la apertura de un nuevo Programa del Sistema de Estudios de Postgrado, se deben considerar los días de la semana en que se encuentran recargadas las aulas de clases y planificar mejor los horarios por ende la distribución de las aulas respectivas.

- La Oficina de Enlace a través de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado debe gestionar la consecución de más equipos tecnológicos actualizados, de manera que se responda a los avances tecnológicos.
- La Vicerrectoría de Investigación y Postgrado a través de la Oficina de Enlace debe apoyar a los programas en referencia a los materiales: Pilotos acrílicos, materiales de oficina, tinta para impresoras y bombillos para los limitados retroproyectores existentes.
- Reestructurar las funciones de los administradores de la Oficina de Enlace, de manera que se responda a la misión y visión del Sistema de Estudios de Postgrado de la Universidad de Panamá.

## BIBLIOGRAFÍA

CAMPOS SANTALICES, ARMANDO (1999) Psicología de Administración Educativa EUNED. Costa Rica

ESPINOZA D , OSCAR, GONZÁLEZ F , LUIS E , POBLETE L., ALVARO (1994) Manual Auto Evaluación para Instituciones de Educación Superior Pautas y Procedimientos CINDA. PROMESUP OEA, Págs 265

FLORES, OCHOA Rafael (1999) Evaluación Pedagógica y Cognición McGraw Hill, Págs 226

FRANCESC MARTÍNEZ OLMOS (2003) El Cuestionario. Un Instrumento para la Investigación en Ciencias Sociales, Panamá, Págs 108

HERRERO-VELARDE, RICARDO (?) La Evaluación Su Teoría y su Práctica, 1ª Edición 1985 y 2ª Edición 1983 Editorial Cooperativa Laboratorio Educativo, Caracas, Venezuela, Págs.136.

MARTÍNEZ, MIGUEL (1999). La Investigación Cualitativa Etnográfica en Educación Manual Teórico- Práctico 4ª Edición, Círculo de Lectura Alternativa Ltda , Santa Fé de Bogotá, Colombia, Págs 169

MINISTERIO DE EDUCACIÓN. (1999). Comisión Nacional de la Calidad de la Educación Superior, Comisión Nacional de Acreditación de pregrado, Documento de Trabajo CNAP, Propuesta Preparada en Cumplimiento de la Misión Encomendada por el Ministerio de Educación, Según Decreto N° 51/, Págs.29

MOSQUERA, R FÉLIX (2001) Evaluación del Programa de Residencia de Ortopedia y Traumatología del Hospital Santo Tomás 2001 Tesis, Universidad de Panamá,. Págs 268

ORTEGA SÁNCHEZ, MOISÉS (2004). Evaluación de la Eficiencia y Eficacia Interna del Curso de Fotografía para los Segundos y Terceros años de la Licenciatura de Diseño Gráfico de la Facultad de Arquitectura de la Universidad de Panamá. Tesis Universidad de Panamá Págs. 332

PÉREZ y GÓMEZ (1993) La Evaluación su Teoría y su Práctica Editorial Coop. Laboratorios Educativos, Págs 141

PICADO, XINIA (1991) La Evaluación de Programas Sociales, Editorial Universidad Estatal a Distancia 1ª Edición San José, Costa Rica, Págs 96

PUENTE AZCUTIA, JULIO (1999). La Administración en Educación y las Instituciones para la Evaluación del Sistema Educativo, Madrid, Págs 8

R WAYNE MONDI, ROBERT N. NOE Libro de la Administración a los Recursos Humanos

SICEVAES, CSUCA, Comisión Técnica de Evaluación (?) Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la educación Superior Guía para la Evaluación Externa por Pares Académicos N° 8

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ (1998). Política de Investigación para la Universidad de Panamá, Págs 24

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ (2001). Estrategias de Mejoramiento Institucional 2001-2003. Resumen de los Resultados de la Auto Evaluación Universitaria y del Informe de Evaluación de Pares Externos, Pags 68

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ. (1982) Vicerrectoría de Investigación y Postgrado. Boletín Informativo N°.1, Panamá.

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ (2001) Proyecto de Resolución, Consejo Académico N° 10-01 el 7 de marzo de 2001, la Universidad de Panamá le da el nombre a estas instalaciones de "Campus Dr Harmodio Arias Madrid "

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ (2001) Reglamento General de Estudios de Postgrado en la Universidad de Panamá, Págs 25

YOUNG, LUZMILA R. de, y MOCK C. ARIEL (1987). Propuesta para la Reorganización Administrativa de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado, Universidad de Panamá, Págs 93

## SITIOS INTERNET:

A consideración las propuestas para la integración, aplicación y evaluación del Sistema Institucional de Administración, que incluye la definición de sus de sus...[http://www.ipn.mx/organización/secretaria\\_administración.html](http://www.ipn.mx/organización/secretaria_administración.html)

La administración educativa y las instituciones para la evaluación del sistema educativo ...La administración educativa y la evaluación del sistema educativo...<http://www.ince.mec.es/.pres/pon-n8htm>

Esta disponible para la Administración de Desarrollo Económico (ADE...Nacional y para Investigación y Evaluación de proyectos específicos los...<http://www.alea.AIEA.uair.edu/spanish/austineda/fedreg/nattechast.html>

03PP424.Práctica de formulación, administración y evaluación de proyectos 1.03XI trimestre...<http://www.una.ac.cr/plan/bachiller.htm>

M.eD. Especializado: administración de la Educación; Medida y Evaluación en Educación; Tecnología Educativa....<http://www.scd.u.montreal.ca/FSE/Español/eta.htm>

Educativa en Economía y Tecnologías de Administración y Gestión Tecnologías de Servicios (Sociales). Evaluación de necesidades y evaluación de proyectos...[http://www.ugr.es/vic\\_plan/formación/CAP0102/PlanEst/Aespob.htm](http://www.ugr.es/vic_plan/formación/CAP0102/PlanEst/Aespob.htm)

**CAPÍTULO QUINTO**  
**PROPUESTA**

## **1. INTRODUCCIÓN**

La calidad educativa que la sociedad reclama, depende en buena medida de la eficacia de las instituciones; en este caso de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá.

El incremento de los Programas de Postgrados en la Universidad de Panamá, trajo como consecuencia que la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado, trasladara estos programas al Campus Universitario Dr. Harmodio Añas Madrid, en el área de Curundu y con ello se estableciera una Oficina de Enlace, entre los variados programas y la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado.

Una vez analizada la información obtenida a través de la investigación evaluativa realizada con el propósito de valorar la eficiencia y eficacia de la Oficina de Enlace, se presenta propuesta de reorganización de ésta oficina.

## **2. OBJETIVOS**

La propuesta está fundamentada en los siguientes objetivos

- Elaborar y difundir alternativas organizativas y de gestión que permitan satisfacer los requerimientos generales y específicos de los distintos actores que se benefician con los servicios de la Oficina de Enlace
  
- Apoyar el fortalecimiento de la misión de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá
  
- Mejorar la atención y el apoyo brindado a los participantes, facilitadores y coordinadores de los numerosos programas de postgrados que se desarrollan en el Campus Universitario Dr. Harmodio Arias Madrid.
  
- Contribuir en el mejoramiento de la eficiencia y eficacia de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá.

### **3. DESCRIPCIÓN**

La Oficina de Enlace es un instrumento de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá establecida para brindar apoyo técnico a los variados Programas de Postgrado desarrollados en el

Campus universitario Harmodio Arias Madrid además debe dar respuesta a los requerimientos de equipo y espacio físico.

La Oficina de Enlace debe estar ubicada en el lugar donde se desarrollen los programas de postgrado.

Para el buen funcionamiento de la Oficina de Enlace se requiere de un director o directora, una secretana o secretario para cada jornada, personal técnico, un ayudante que brindará apoyo a los facilitadores, coordinadores, participantes y quien requiera de su colaboración, dos trabajadores manuales y otro que surja, según las necesidades.

#### **4. FUNCIONES DEL PERSONAL**

Las funciones de estos funcionarios serán:

##### **EL DIRECTOR (a):**

- Administrar los materiales y equipos.
- Prestar los bienes y materiales
- Controlar los insumos.

- Asignar las aulas a los distintos programas de las especializaciones y maestrías.
- Organizar y coordinar reuniones con los coordinadores de los programas para el inicio de las clases de cada programa. Con el objetivo de abordar temas de los horarios, cantidad de participantes y los facilitadores que dictarán los cursos. Las recomendaciones en cuanto a la utilización de las aulas. Escuchar las sugerencias, observaciones de los coordinadores y facilitadores de los distintos programas.
- Organizar el mobiliario de acuerdo al número de participantes de cada programa
- Organizar reuniones con el personal de la Oficina de Enlace para que se conozca el número de participantes de cada programa, fecha de inicio y de culminación de los programas. Con el objetivo de abordar temas de los horarios, cantidad de participantes y los facilitadores que dictarán los cursos. Las recomendaciones en cuanto a la utilización de las aulas. Escuchar las sugerencias, observaciones de los coordinadores y facilitadores de todos los programas
- Redacción de las notas, circulares de avisos importantes y otras informaciones inherentes del Campus DR. HARMODIO ARIAS MADRID. Como por ejemplo días no laborables, que el Campus se cerrará por disposiciones superior o por motivo de fumigación y otros asuntos.

- Asignar las aulas a los distintos programas de las especializaciones y maestrías
- Organizar y coordinar reuniones con los coordinadores de los programas para el inicio de las clases de cada programa. Con el objetivo de abordar temas de los horarios, cantidad de participantes y los facilitadores que dictarán los cursos. Las recomendaciones en cuanto a la utilización de las aulas. Escuchar las sugerencias, observaciones de los coordinadores y facilitadores de los distintos programas.
- Organizar el mobiliario de acuerdo al número de participantes de cada programa.
- Organizar reuniones con el personal de la Oficina de Enlace para que se conozca el número de participantes de cada programa, fecha de inicio y de culminación de los programas. Con el objetivo de abordar temas de los horarios, cantidad de participantes y los facilitadores que dictarán los cursos. Las recomendaciones en cuanto a la utilización de las aulas Escuchar las sugerencias, observaciones de los coordinadores y facilitadores de todos los programas.
- Redacción de las notas, circulares de avisos importantes y otras informaciones inherentes del Campus DR. HARMODIO ARIAS MADRID. Como por ejemplo días no laborables, que el Campus se cerrará por disposiciones superior o por motivo de fumigación y otros asuntos.

- Supervisión de las labores de los funcionarios de la Oficina de Enlace, aulas de clases y sanitarios
- Reportar daños a la administración del Campus.
- Atender las quejas e inquietudes presentadas por los actores sociales del Sistema de Estudios de Postgrado

#### **FUNCIONES DE LA SECRETARIA (o):**

- ❖ Transcripción de las notas.
- ❖ Orientación a los participantes del uso de las aulas, horarios y otras informaciones inherentes a los programas, etc...
- ❖ Atender las llamadas telefónicas
- ❖ Archivar las notas y correspondencia
- ❖ Preparar la correspondencia y enviarlas.
- ❖ Arreglo del mural.
- ❖ Atención a los actores sociales del Sistema de Estudios de Postgrado
- ❖ Reportar las quejas e inquietudes a la Dirección de la Oficina.
- ❖ Promociona el alquiler de los casilleros.

## **FUNCIONES DEL TRABAJADOR (A) MANUAL:**

- Limpieza de las aulas
- Limpieza de los sanitarios
- Arreglo del mobiliario
- Limpieza de la Oficina de Enlace

## **FUNCIONES DEL AYUDANTE (PERSONAL DE APOYO) DE LOS FACILITADORES Y PARTICIPANTES:**

- Estar atento de que la persona que solicite el equipo u otro material debe completar una hoja de control de retiro y entrega de los mismos
- Distribuir la correspondencia.
- Abrir las puertas de las aulas a la hora establecida por la Oficina de Enlace.
- Ubicar los respectivos horarios en las puertas
- Trabajar un reporte diario en la hoja del control pertinente (condiciones de las aulas: Luz encendida, puerta cerrada, equipo olvidado sobre el pupitre y otras anomalías) Entregar a su superior el reporte diariamente.
- Revisión de las aulas diariamente.

- Reportar los daños del equipo, mobiliario y otras anomalías a su superior

#### **FUNCIONES DEL TÉCNICO:**

- Atender las solicitudes de los actores sociales del Sistema de Estudios de Postgrado, en cuanto a la ayuda para transportar el equipo tecnológico a las aulas
- Revisar el equipo al entregarlo y recibirlo
- Reportar daños (equipo y otras anomalías) a su superior
- Estar atento de que la persona que solicite el equipo escriba sus datos en la hoja de control
- Trabajar un reporte diario de las condiciones del equipo
- Encargarse de planificar con la supervisión de su superior un trabajo de mantenimiento requerido para el equipo tecnológico
- Actualizar periódicamente los programas de antivirus a las computadoras

**5. MATERIALES Y EQUIPOS REQUERIDOS:**

Para brindar una mejor atención y apoyo a los diferentes programas se requiere incrementar el equipo de esta oficina, el mismo se detalla a continuación

<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>2</b>	COMPUTADORAS
<b>3</b>	ESCRITORIOS
<b>3</b>	SILLAS EJECUTIVAS
<b>1</b>	S ACAPUNTA ELÉCTRICO
<b>10</b>	RETROPROYECTORES DE FILMINA
<b>5</b>	MULTIMEDIA, O DATASHOW CON LABTOP
<b>1</b>	CAFETERA ELÉCTRICA
<b>1</b>	UN ARCHIVADOR DE CUATRO GABETA
<b>3</b>	TELEVISOR (DE 20 PULGADAS CADA UNO)
<b>2</b>	RADIOGRABADORAS
<b>1</b>	FAX
<b>1</b>	TELÉFONO
<b>5</b>	PANTALLAS
<b>3</b>	RETROPROYECTORES PARA DIAPOSITIVAS

## 6. PRESUPUESTO DE FINANCIAMIENTO

PERSONAL	MENSUAL	ANUAL
SALARIOS		
DIRECTOR	B/ 1,000 00	B/ 12,000 00
SECRETARIA	450 00	5,400 00
AYUDANTE (Utility)	325 00	3,900 00
TÉCNICO	300 00	3,600 00
TRABAJADOR MANUAL	275 00	3,300 00
<b>SUBTOTAL</b>		<b>B/. 28,200.00</b>
MOBILIARIO Y EQUIPO	B/ 1,250 00	15,000 00
<b>SUBTOTAL</b>		<b>B/. 15,000.00</b>
MATERIALES Y SUMINISTROS	B/ 100 00	1,200 00
<b>SUBTOTAL</b>		<b>B/. 1,200.00</b>
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	B/ 50 00	600 00
<b>SUBTOTAL</b>		<b>B/. 600.00</b>
BIBLIOTECA	B/ 150 00	1,800 00
<b>SUBTOTAL</b>		<b>B/. 1,800.00</b>
IMPREVISTOS	B/ 20 00	B/ 240 00
<b>SUBTOTAL</b>		<b>B/. 240.00</b>
<b>TOTAL</b>		<b>B/. 47,040.00</b>

## 7. ORGANIGRAMA DE LA OFICINA DE ENLACE



**ANEXOS**

## ENCUESTA No. 1

Estimados Participantes Como participante del Programa de Maestría de Docencia Superior, en la cual se requiere elaborar un trabajo de graduación, se presenta este instrumento de evaluación con la finalidad de recabar la información acerca del desarrollo y funcionamiento de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado Esta información sera estrictamente confidencial Se le agradece a usted la colaboración

OBJETIVO Valorar la efectividad de los servicios que ofrece la Oficina de Enlace

**INSTRUCCIONES. Coloque una cruz (X) a la alternativa que considere correcta Y agregue algún comentario**

En cuál Programa del Sistema de estudios de Postgrado está matriculado (a)? \_\_\_\_\_

¿Cuánto tiempo tiene en el programa? Semestre \_\_\_\_\_ Trimestre \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_

Fecha de inicio del Programa \_\_\_\_\_

ITEMS

COMENTARIO

1 ¿Conoce usted la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
2 ¿Conoce la ubicación de la Oficina de Enlace?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
3 ¿Cuál es el nivel de satisfacción, calidad, condiciones que se tiene de los espacios, servicios, equipo y materiales que ofrece la Oficina de Enlace?	3 ¿ Considera usted que la Oficina de Enlace debe apoyar orientando al Participante en cuanto al pago de matrícula? Totalmente <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> Moderadamente <input type="checkbox"/> 3 1 Reclamo de notas Totalmente <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> Moderadamente <input type="checkbox"/> 3 2 Pago de módulos Totalmente <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> Moderadamente <input type="checkbox"/> 3 3 Inicio de clases de los distintos programas Totalmente <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> Moderadamente <input type="checkbox"/>	
4 ¿ Conoce usted que la Oficina de Enlace le ofrece el alquiler de casilleros cada semestre?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
5 ¿ Cómo califica los servicios de atención de la Biblioteca?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Excelente Bueno Regular	

*Se le agradece hacer los comentarios. Gracias por su colaboración*

## ENCUESTA No. 1

ITEMS		COMENTARIO
6 ¿Cómo califica el equipo audiovisual con la cual cuenta la Oficina de Enlace?	6 1 En calidad Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> 6 2 En condición Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> 6 3 En actualización tecnológica Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/>	
7 Cómo califica el estado del aula en la cual usted recibe su clase de maestría	Condiciones del aula Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> 7 1 Mobiliario Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> 7 2 Iluminación Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> 7 3 Climatización Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/>	

*Se le agradece hacer los comentarios. Gracias por su colaboración*

## ENCUESTA No. 1

ITEMS		COMENTARIO
8 ¿Cómo califica el equipo audiovisual con la cual cuenta el programa al cual usted pertenece?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Excelente   Bueno   Regular	
9 ¿Conoce usted que la Oficina de Enlace alquila proyector para sus presentaciones?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
10 ¿Cómo califica el mobiliario?	10 1 En cantidad <input type="checkbox"/> Suf <input type="checkbox"/> Insuf 10 2 Sillas <input type="checkbox"/> Suf <input type="checkbox"/> Insuf 10 3 Pupitres <input type="checkbox"/> Suf <input type="checkbox"/> Insuf 10 4 Mesas de trabajo <input type="checkbox"/> Suf <input type="checkbox"/> Insuf 10 5 En condiciones <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Exc   Bueno   Regular	
11 ¿Le hace efectiva su solicitud la Oficina de Enlace al solicitar un equipo audiovisual?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
12 ¿De las siguientes informaciones cuál usted recibe de la Oficina de Enlace?	12.1 Fecha de matrícula SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> 12.2 Reclamos de Notas SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> 12.3 Pagos de Módulos SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> 12.4 Inicio de clases del programa SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> 12.5 Requisitos para ingresar al programa SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

*Se le agradece hacer los comentarios. Gracias por su colaboración*

## ENCUESTA No. 2

Estimados Facilitadores(as) como participantes del Programa de Maestría de Docencia Superior, en la cual se requiere elaborar un trabajo de graduación, se presenta este instrumento de evaluación con la finalidad de recabar la información pertinente

OBJETIVO Analizar sistemáticamente los procedimientos operativos de la Oficina de Enlace del Sistema de Estudios de Postgrado

INSTRUCCIONES Coloque una cruz (X) a la alternativa que considere correcta Y agregue algún comentario

ITEMS

COMENTARIO

1 ¿Conoce usted la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
2 ¿Conoce la ubicación de la Oficina de Enlace?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
3 ¿El personal administrativo de la Oficina de Enlace es suficiente en relación a los Programas del Sistema de Estudios de Postgrado?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
4 ¿Considera usted que la asignación de aulas es efectiva?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
5 ¿Cree usted que las acciones en el desempeño del personal de la Oficina de Enlace se cumplen a cabalidad?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
6 ¿Considera que la participación de la Oficina de Enlace en el desarrollo del proceso de matrícula es adecuada?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
7 ¿El Sistema de Estudios de Postgrado garantiza la satisfacción de requerimientos de los coordinadores y facilitadores?	TOTALMENTE <input type="checkbox"/> PARCIALMENTE <input type="checkbox"/> MODERADAMENTE <input type="checkbox"/>	
8 ¿Las acciones administrativas de la Oficina de Enlace son oportunas y adecuadas a los requerimientos del quehacer académico?	TOTALMENTE <input type="checkbox"/> PARCIALMENTE <input type="checkbox"/> MODERADAMENTE <input type="checkbox"/>	

¿A qué programa del sistema de estudio de Postgrado corresponde? \_\_\_\_\_

¿Cuánto tiempo tiene en el Programa? \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_ Meses

Fecha de inicio en el Programa \_\_\_\_\_

¿Qué tiempo tiene de ejercer la función de coordinador (a)? \_\_\_\_\_

*Se le agradece hacer los comentarios. Gracias por su colaboración*

## ENCUESTA No. 2

ITEMS		COMENTARIO
9 ¿Se le ha presentado algún inconveniente al solicitar el servicio de fotocopiado?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
10 ¿El personal administrativo de la Oficina de Enlace es suficiente en relación a los programas del sistema de Estudios de Postgrado?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
11 Cómo califica el mobiliario?	11 1 Sillas <input type="checkbox"/> Suf <input type="checkbox"/> Insuf 11 2 Pupitres <input type="checkbox"/> Suf <input type="checkbox"/> Insuf 11 3 Mesas de trabajo <input type="checkbox"/> Suf <input type="checkbox"/> Insuf 11 4 En condiciones <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Exc Bueno Regular	
12 ¿Cree usted que las acciones en el desempeño del personal de la Oficina de Enlace se cumplen a cabalidad?	Totalmente <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> Moderadamente <input type="checkbox"/>	
13 ¿Las acciones administrativas de la Oficina de Enlace son oportunas y adecuadas a los requerimientos del quehacer académico?	Totalmente <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> Moderadamente <input type="checkbox"/>	
14 ¿Considera usted que las funciones que realiza el personal de la Oficina de Enlace son pertinentes al quehacer administrativo?	Totalmente <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> Moderadamente <input type="checkbox"/>	

*Se le agradece hacer los comentarios. Gracias por su colaboración*

### ENCUESTA No. 3

Estimados Coordinadores Como participante del Programa de Maestría de Docencia Superior, en la cual se requiere elaborar un trabajo de graduación, se presenta este instrumento de evaluación con la finalidad de recabar la información acerca del desarrollo y funcionamiento de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado Esta información será estrictamente confidencial Se le agradece a usted la colaboración

OBJETIVO Valorar la efectividad de los servicios que ofrece la Oficina de Enlace

**INSTRUCCIONES:** Coloque una cruz (X) a la alternativa que considere correcta Y agregue algún comentario

El Programa que coordina es Especialidad  Maestría  Doctorado

De qué Programa es Coordinador \_\_\_\_\_

Fecha de inicio del Programa \_\_\_\_\_

ITEMS

COMENTARIO

1 ¿ Conoce usted la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
2 ¿ Conoce la ubicación de la Oficina de Enlace?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
3 ¿Cuál es el nivel de satisfacción, calidad, condiciones que se tiene de los espacios, servicios, equipo y materiales que ofrece la Oficina de Enlace?	3 ¿ Considera que la participación de la Oficina de Enlace en el desarrollo del proceso de matrícula es adecuada? Totalmente <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> Moderadamente <input type="checkbox"/> 3 1 Considera usted que la Oficina de Enlace debe apoyar orientando al participante en el pago de la matrícula Totalmente <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> Moderadamente <input type="checkbox"/> 3 2 En cuanto a reclamos de notas Totalmente <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> Moderadamente <input type="checkbox"/> 3 3 Pago de módulos Totalmente <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> Moderadamente <input type="checkbox"/> 3 4 Inicio de clases del programa Totalmente <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> Moderadamente <input type="checkbox"/>	

*Se le agradece hacer los comentarios. Gracias por su colaboración*

### ENCUESTA No. 3

ITEMS		COMENTARIO
4 ¿Cómo califica el equipo audiovisual con la cual cuenta la Oficina de Enlace?	4 1 En calidad Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> 4 2 En condición Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> 4 3 En actualización tecnológica Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/>	
5 ¿Considera usted que la asignación de las aulas es efectiva?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
6 ¿Cómo califica los servicios de atención de la Biblioteca?	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Excelente Bueno Regular	
7 ¿La Oficina de Enlace le ofrece algún apoyo, cuando se le agota el material o recurso a su programa?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
8 ¿Cómo califica la participación de la Oficina de Enlace para brindar apoyo a los Programas del Sistema de Estudios de Postgrado que por alguna circunstancia lo requieran?	8 1 Pilotos acrílicos <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-left: 100px;"> <input type="text" value="Insuficiente"/> <input type="text" value="Suficiente"/> </div> 8 2 Tizas <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-left: 100px;"> <input type="text" value="Insuficiente"/> <input type="text" value="Suficiente"/> </div> 8 3 Materiales de oficina <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-left: 100px;"> <input type="text" value="Insuficiente"/> <input type="text" value="Suficiente"/> </div> 8 4 Se suministra Tinta para impresoras SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> 8 5 Focos para retro-proyectores SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

*le agradece hacer los comentarios. Gracias por su colaboración*

### ENCUESTA No. 3

ITEMS		COMENTARIO
9 ¿Se le ha presentado algún inconveniente al solicitar el servicio de fotocopiado?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
10 ¿El personal administrativo de la Oficina de Enlace es suficiente en relación a los programas del sistema de Estudios de Postgrado?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
11 Cómo califica el mobiliario?	11 1 Sillas <input type="checkbox"/> Suf <input type="checkbox"/> Insuf 11 2 Pupitres <input type="checkbox"/> Suf <input type="checkbox"/> Insuf 11 3 Mesas de trabajo <input type="checkbox"/> Suf <input type="checkbox"/> Insuf 11 4 En condiciones <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Exc Bueno Regular	
12 ¿Cree usted que las acciones en el desempeño del personal de la Oficina de Enlace se cumplen a cabalidad?	Totalmente <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> Moderadamente <input type="checkbox"/>	
13 ¿Las acciones administrativas de la Oficina de Enlace son oportunas y adecuadas a los requerimientos del quehacer académico?	Totalmente <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> Moderadamente <input type="checkbox"/>	
14 ¿Considera usted que las funciones que realiza el personal de la Oficina de Enlace son pertinentes al quehacer administrativo?	Totalmente <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> Moderadamente <input type="checkbox"/>	

*Se le agradece hacer los comentarios. Gracias por su colaboración*

### ENCUESTA No. 3

ITEMS		COMENTARIO
15 ¿Cree usted que las acciones en el desempeño del personal de la Oficina de Enlace se cumplen a cabalidad?	Totalmente <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> Moderadamente <input type="checkbox"/>	
16 ¿Las acciones administrativas de la Oficina de Enlace son oportunas y adecuadas a los requerimientos?	Totalmente <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> Moderadamente <input type="checkbox"/>	
17 ¿El sistema de Estudios de Postgrado garantiza la satisfacción de requerimientos de los coordinadores y facilitadores?	Totalmente <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> Moderadamente <input type="checkbox"/>	
18 ¿Considera usted que la Oficina de Enlace debe servir como medio de la comunicación entre las coordinaciones y la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

*Se le agradece hacer los comentarios. Gracias por su colaboración*

### ENCUESTA No. 4

Estimados Funcionarios Administrativos Como participante del Programa de Maestría de Docencia Superior, en la cual se requiere elaborar un trabajo de graduación, se presenta este instrumento de evaluación con la finalidad de recabar la información acerca del desarrollo y funcionamiento de la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado Esta información será estrictamente confidencial Se le agradece a usted la colaboración

OBJETIVO Valorar la efectividad de los servicios que ofrece la Oficina de Enlace

INSTRUCCIONES: Coloque una cruz (X) a la alternativa que considere correcta Y agregue algún comentario

¿Desde que año ocupa la posición de Director (a)? \_\_\_\_\_

¿Qué Dirección dirige? \_\_\_\_\_

ITEMS

COMENTARIO

1 ¿Conoce usted la Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
2 ¿Conoce la ubicación de la Oficina de Enlace?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
3 ¿Cuál es el nivel de satisfacción, calidad, condiciones que se tiene de los espacios, servicios, equipo y materiales que ofrece la Oficina de Enlace?	<p>3 ¿ Considera que la participación de la Oficina de Enlace en el desarrollo del proceso de matrícula es adecuada?</p> <p>Totalmente <input type="checkbox"/></p> <p>Parcialmente <input type="checkbox"/></p> <p>Moderadamente <input type="checkbox"/></p> <p>3 1 Considera usted que la Oficina de Enlace debe apoyar orientando al participante en el pago de la matrícula</p> <p>Totalmente <input type="checkbox"/></p> <p>Parcialmente <input type="checkbox"/></p> <p>Moderadamente <input type="checkbox"/></p> <p>3 2 En cuanto a reclamos de notas</p> <p>Totalmente <input type="checkbox"/></p> <p>Parcialmente <input type="checkbox"/></p> <p>Moderadamente <input type="checkbox"/></p> <p>3 3 Pago de módulos</p> <p>Totalmente <input type="checkbox"/></p> <p>Parcialmente <input type="checkbox"/></p> <p>Moderadamente <input type="checkbox"/></p> <p>3 4 Inicio de clases del programa</p> <p>Totalmente <input type="checkbox"/></p> <p>Parcialmente <input type="checkbox"/></p> <p>Moderadamente <input type="checkbox"/></p>	

*Se le agradece hacer los comentarios. Gracias por su colaboración*

### ENCUESTA No. 4

ITEMS		COMENTARIO
4 ¿Cómo califica el equipo audiovisual con la cual cuenta la Oficina de Enlace?	4 1 En calidad Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> 4 2 En condición Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> 4 3 En actualización tecnológica Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/>	
5 ¿Considera usted que la asignación de las aulas es efectiva?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
6 ¿Cómo califica los servicios de atención de la Biblioteca?	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Excelente Bueno Regular	
7 ¿La Oficina de Enlace le ofrece algún apoyo, cuando se le agota el material o recurso a su programa?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
8 ¿Cómo califica la participación de la Oficina de Enlace para brindar apoyo a los Programas del Sistema de Estudios de Postgrado que por alguna circunstancia lo requieran?	8 1 Pilotos acrílicos <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <span>Suficiente</span> <span>Insuficiente</span> </div> 8 2 Tizas <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <span>Suficiente</span> <span>Insuficiente</span> </div> 8 3 Matenales de oficina <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <span>Suficiente</span> <span>Insuficiente</span> </div> 8 4 Se suministra Tinta para impresoras SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> 8 5 Focos para retro-proyectores SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

*Se le agradece hacer los comentarios. Gracias por su colaboración*

### ENCUESTA No. 4

ITEMS	COMENTARIO
9 ¿Se le ha presentado algún inconveniente al solicitar el servicio de fotocopiado?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10 ¿El personal administrativo de la Oficina de Enlace es suficiente en relación a los programas del sistema de Estudios de Postgrado?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11 Cómo califica el mobiliario?	11 1Sillas <input type="checkbox"/> Suf <input type="checkbox"/> Insuf 11 2Pupitres <input type="checkbox"/> Suf <input type="checkbox"/> Insuf 11 3Mesas de trabajo <input type="checkbox"/> Suf <input type="checkbox"/> Insuf 11 4En condiciones <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Exc Bueno Regular
12 ¿Cree usted que las acciones en el desempeño del personal de la Oficina de Enlace se cumplen a cabalidad?	Totalmente <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> Moderadamente <input type="checkbox"/>
13 ¿Las acciones administrativas de la Oficina de Enlace son oportunas y adecuadas a los requerimientos del quehacer académico?	Totalmente <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> Moderadamente <input type="checkbox"/>
14 ¿Considera usted que las funciones que realiza el personal de la Oficina de Enlace son pertinentes al quehacer administrativo?	Totalmente <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> Moderadamente <input type="checkbox"/>

*Se le agradece hacer los comentarios. Gracias por su colaboración*

### ENCUESTA No. 4

ITEMS		COMENTARIO
15 ¿Cree usted que las acciones en el desempeño del personal de la Oficina de Enlace se cumplen a cabalidad?	Totalmente <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> Moderadamente <input type="checkbox"/>	
16 ¿Las acciones administrativas de la Oficina de Enlace son oportunas y adecuadas a los requerimientos?	Totalmente <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> Moderadamente <input type="checkbox"/>	
17 ¿El sistema de Estudios de Postgrado garantiza la satisfacción de requerimientos de los coordinadores y facilitadores?	Totalmente <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> Moderadamente <input type="checkbox"/>	
18 ¿Considera usted que la Oficina de Enlace debe servir como medio de la comunicación entre las coordinaciones y la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

*Se le agradece hacer los comentarios. Gracias por su colaboración*

**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ**  
**VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**  
**OFICINA DE ENLACE**  
**CAMPUS DR. HARMODIO ARIAS MADRID**  
**REGISTRO DEL EQUIPO**

NOMBRE DEL PROFESOR	FACULTAD	PROGRAMA	AULA	FECHA-HORA- DE RECIBIDO	DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO	OBSERVACIONES	FECHA-HORA- DE ENTREGA

**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ**  
**VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**  
**OFICINA DE ENLACE**  
**Campus Dr. Harmodio Arias Madrid**  
Curundu

**FOTOCOPIADORA  
AUTOGESTIÓN**

<b>COORDINADOR</b>	<b>PROGRAMA</b>	<b>FECHA</b>	<b>CANTIDAD DE COPIAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>RECIBIDO EN LA VIP</b>

**UNIVERSIDAD DE PANAMÀ**  
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
OFICINA DE ENLACE  
CAMPUS DR. HARMODIO ARIAS MADRID  
CURUNDU  
REGISTRO DE AULAS POR PROGRAMA

**PROGRAMA / AULA**



<b>SEMESTRE</b>	<b>FACULTAD</b>	<b>PROGRAMA</b>	<b>COORDINADOR</b>	<b>FACILITADOR</b>	<b>AULA</b>

**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ**  
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
OFICINA DE ENLACE  
CAMPUS DR. HARMODIO ARIAS MADRID  
REGISTRO DE ALQUILER DE CASILLEROS

**ALQUILER DE  
CASILLEROS**

NOMBRE	FECHA DE INICIO	FECHA DE CULMINACIÓN	N° DE CASILLERO/ COLOR	VALOR

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA INVESTIGACIÓN													
ACTIVIDADES	2003	2004											
	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
1. Selección del tema de investigación													
2. Revisión bibliográfica													
3. Consulta de expertos													
4. Confección del diseño de investigación													
5. Elaboración de los instrumentos													
6. Validación de los instrumentos													
7. Aplicación de los instrumentos													
8. Sistematización y procesamiento de los datos													
9. Análisis de la información													
10. Elaboración del informe preliminar													
11. Revisión del informe													
12. Revisión del profesor de español													
13. Informe final													
14. Sustentación de trabajo de investigación													

 Tiempo Programado T.P.  
 Tiempo Ejecutado T.E.

## PRESUPUESTO

### PROGRAMACIÓN FINANCIERA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

ACTIVIDADES	COSTO B/.
1. Selección del tema a investigar	150.00
2. Revisión bibliográfica	150.00
3 Consulta a expertos	800.00
4 Confección del diseño de investigación	75.00
5. Elaboración y validación de los instrumentos	300.00
6 Aplicación de los instrumentos	195.00
7. Sistematización y procesamiento de los datos	300 00
8. Análisis de la información	500.00
9. Elaboración del informe preliminar	330 00
10. Revisión del informe	170.00
11. Revisión del profesor de español	425.00
12. Elaboración del informe final	500.00
13. Sustentación del trabajo de investigación	600.00
<b>OTROS GASTOS</b>	
14. Cartuchos de tinta para impresión	300.00
15 Carpetas, ganchos y espirales	200.00
16. Papelería	150.00
17. Encuadernación	190 00
18 Levantado de texto, diagramas y cuadros	75.00
19. Transporte	100.00
20. Alimentación	200.00
21 Reuniones de trabajo	300.00
22. Otros	500.00
<b>Sub - Total</b>	<b>5, 710.00</b>
<b>Monto Total</b>	<b>B/. 5, 710 00</b>

## **Facilidades**

### **Instalaciones**

La Universidad de Panamá actualmente cuenta con instalaciones apropiadas complementándolas con exuberante verdor que promete un permanente ambiente para el proceso enseñanza aprendizaje

### **Cafetería**

Ubicación Domo

Horario De Lunes a Viernes de 7 00a m a 7 00p m

Desayuno, Almuerzo y Cena

### **Fotocopiadora**

Planta Baja del edificio

Horario de Lunes a Viernes de 7 00a m a 10 00p m

Precio por copia 0 04

### **Biblioteca**

Una moderna y confortable área de estudio

Ubicación Sótano - Edif de Postgrado y

Maestrías

Horario de Lunes a Viernes de 8 00a m a 7 00p m

Teléfonos 232-8687

### **Gimnasio**

Piscina

Canchas Balonpie, baloncesto, bolasuave  
Para el uso de estas instalaciones deportivas usted podrá comunicarse al teléfono 232-8517

### **Materiales Audiovisuales**

Si usted necesita algún equipo audiovisual para alguna presentación didáctica educativa lo podrá adquirir en el teléfono 264-4242

### **Casilleros Disponibles**

B/ 5 00 el alquiler semestral

Transporte

Terminal de Albrook

Costo del pasaje 0 15 cent / con aire 0 25 cent

**Para información complementaria dirigirse a la oficina No.313- y si desea información sobre algún programa de postgrado o maestría comunicarse a la coordinación del programa de su interés.**

Dr Gustavo García de Paredes  
Rector

Dra Betty Ann Rowe de Catsambannis  
Vicerrectora de Investigación y  
Postgrado

Dr Filiberto Morales  
Director de Postgrado

Dr César Garrido  
Director de Investigación

Dr Samuel Quintero  
Director de Asistencia Técnica

Dra Ivette de Puente  
Directora de Cooperación Internacional

Alfredo Figueroa Navarro  
Encargado de la Revista Scientia

Prof Luis Rogelio Solís  
Director Administrativo

Mgter Lilia Rodríguez  
Directora del CIDCYT

Licenciada Carol Moya  
Relaciones Públicas

Lic Héctor González  
Director de la Oficina de Enlace  
Curundu



**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ  
VICERRECTORÍA DE  
INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
OFICINA DE ENLACE  
CURUNDU**



**UNIVERSIDAD DE PANAMA  
UP-VIP  
VICERRECTORIA DE  
INVESTIGACION Y POSTGRADO**

- **Servicios que Ofrece la Oficina de Enlace**
- **Indicaciones y Recomendaciones para el Uso de las Aulas**
- **Algunas Ofertas de Postgrado**

**PANAMÁ  
2004**

## Antecedentes de la Oficina de Enlace

Debido al incremento y traslado de los programas del Sistema de Estudios de Postgrado de la sede principal de la Universidad de Panamá al Campus Dr. Harmodio Arias Madrid, fue creada la Oficina de Enlace que funciona desde el 8 de abril de 1999 en la Oficina No. 313 del Edificio de Postgrado

## Funciones de la Oficina de Enlace

La Oficina de Enlace de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado tiene como función principal ofrecer apoyo a las distintas coordinaciones y facilitadores de los programas del Sistema de Estudios de Postgrado en cuanto al suministro y préstamo de proyectores para filminas y diapositivas, televisión, materiales didácticos (pílotos acrílicos, papel blanco, papel manila, cartulina y otros).

Estos recursos se ofrecen a los programas cada vez que por algún motivo las coordinaciones no cuenten con estos recursos

## Oferta de Postgrado

### Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad

Programas  
Maestría en Administración de Empresas con Especialización en Recursos Humanos  
Finanzas  
Comercio Internacional  
Mercadeo  
Maestría en Contabilidad  
*Teléfono 232-8547*

### Facultad de Administración Pública

Programas  
Especialización en Recursos Humanos  
Especialización en Trabajo Social y Familia  
Maestría en Gerencia de Bienestar Social  
Maestría en Gerencia Pública  
*Teléfono 264-3886*

### Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y Tecnología

Programas  
Especialización en Matemática  
Especialización en Matemática Educativa  
Especialización en Estadística Aplicada  
Maestría en Ciencias Químicas  
Maestría Centroamericana en Matemática  
Maestría en Educación Científica  
Maestría en Gestión Ambiental  
*Teléfono 263-6133 ext 338-352*

### Facultad de Economía

Programas  
Maestría en Formulación, Evaluación y Administración de Proyectos  
Maestría en Economía del Transporte  
Maestría en Economía Monetaria y Bancaria  
*Teléfono 263-6133 ext 393*

## Prohibiciones

- Sacar mesas, pupitres, sillas, cestos de basura de las aulas
- Cambiar el mobiliario de un salón a otro.
- Fumar dentro de las instalaciones del Sistema de Estudios de Postgrado (Decreto No.299 de 1999) – Prohibido el humo del cigarrillo en las Oficinas Públicas).
- Dejar durante el fin de semana desperdicios, desechos de comidas y líquidos en los cestos de basura. Debe llevarse a los basureros del exterior del edificio.
- Utilizar aula que no corresponda al programa. Y si desea usar alguna aula debe solicitarla previamente a la Oficina de Enlace
- De requerir un aula solicitarla previamente por escrito a la Oficina de Enlace